



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi
Direzione Servizi Patrimoniali,
Immobiliari e Assicurativi



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde a richieste di carattere informativo su processi e attività propri della Direzione Servizi patrimoniali, immobiliari e assicurativi
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a sportello.immobili.patrimonio@unimi.it indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
<i>Contatti</i>	Responsabile della Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione Unità di misura: Numero di canali di comunicazione disponibili Valore programmato: 1 canale di comunicazione, indirizzo email dello Sportello: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</p> <p>Indicatore: Personale dedicato Unità di misura: Numero di personale dedicato al servizio Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica Valore programmato: 1 accesso giornaliero nei giorni lavorativi</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero giorni per invio del riscontro Valore programmato: Risposta entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento: Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dott. Lorenzo Maiocchi - aggiornato con Tempestività in caso di modifiche</p> <p>Efficacia Indicatore: Pratiche gestite Unità di misura: Numero di pratiche aperte e gestite Valore programmato: 90% (numero effettivo di prestazioni richieste)</p> <p>Indicatore:</p>

<p>Pratiche evase e concluse Unità di misura: Numero pratiche evase e concluse Valore programmato: 90% (numero effettivo di prestazioni evase e concluse)</p> <p>Indicatore: Prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo Unità di misura: Numero di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo Valore programmato: 90% (numero di prestazioni erogate a cui non fa seguito alcun reclamo e dati statistici sull'attività)</p> <p>Continuità Indicatore: Periodicità di erogazione del servizio Unità di misura: Numero di giornate di erogazione e disponibilità del Servizio: Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Efficienza Indicatore: Pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo Valore programmato: 90%</p>

Pareri in materia assicurativa

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce pareri su tutte le polizze d'Ateneo e su segnalazione di attività o soggetti non coperti dall'assicurazione fornendo, in tal caso, assistenza sulla negoziazione di appendici di polizze già in essere o sulla attivazione di nuove polizze in base alle esigenze delle Strutture d'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it presa in carico della pratica solo in presenza di pre-istruttoria completa (secondo valutazione dell'Ufficio) in caso contrario viene chiesta l'integrazione dati a cura del richiedente redazione di parere in forma scritta e invio tramite posta elettronica
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione e Referente Responsabile Ufficio Contratti assicurativi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione Unità di misura: Numero di canali di comunicazione disponibili Valore programmato: 1 canale di comunicazione, indirizzo mail dell'ufficio: immobili.assicurazioni@unimi.it</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta elettronica dedicata al servizio</p>

<p>Unità di misura: Frequenza di accesso Valore programmato: Accessi giornalieri</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dott. Lorenzo Maiocchi - aggiornamento tempestivo in caso di modifica</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo Unità di misura: Dato statistico Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giornate di erogazione e disponibilità del Servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 90%</p>	
<p>Link utili</p>	<p>work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm</p>

**Gestione sinistri sulla polizza assicurativa stipulata dall'Ateneo
(ad eccezione della polizza infortuni studenti)**

Descrizione	Apertura del sinistro, gestione dell'istruttoria e liquidazione del danno
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
Modalità di erogazione	Richiesta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it A richiesta pervenuta, segue l'apertura del sinistro, la gestione dei rapporti con la compagnia assicuratrice durante la fase istruttoria, e infine la liquidazione del danno/rigetto della liquidazione del sinistro
Contatti	Responsabile della Direzione e Referente Responsabile dell'Ufficio Contratti assicurativi
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione Unità di misura: Numero di canali di comunicazione disponibili

<p>Valore programmato: 1 canale di comunicazione, indirizzo mail dell'ufficio: immobili.assicurazioni@unimi.it</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero di giorni massimo per l'apertura del sinistro dalla ricezione della segnalazione Valore programmato: 30 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dott. Lorenzo Maiocchi - aggiornamento tempestivo in caso di modifica</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo Unità di misura: Dato statistico Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giornate di erogazione e disponibilità del Servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 90%</p>	<p>Link utili</p> <p>work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm</p>
---	--

Conservazione delle certificazioni tecniche presso il Fascicolo dell'Edificio

Descrizione	<p>Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio</p> <p>Mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)</p>
--------------------	--

<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari servizi.patrimoniali@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: indirizzo email: personale; servizi.patrimoniali@unimi.it; FMPortal online (utenti profilati)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 50 annui</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Arch. Matteo Balzarotti (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Totale giornaliero delle ore lavorative Valore programmato: >75%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato:</p>

>90%

Link utili <https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali>

Gestione spazi

<i>Descrizione Servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione, registrazione, aggiornamento e conferma dell'assegnazione degli spazi alle strutture d'Ateneo (assegnatari, destinazioni d'uso e consistenze) • Fornitura delle planimetrie degli immobili per i servizi legati al personale e alle strutture tecniche • Rilevamento dati patrimoniali e immobiliari e mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari servizi.patrimoniali@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: Indirizzo email: personale; servizi.patrimoniali@unimi.it; FMPortal online (utenti profilati)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 310 annui</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Arch. Matteo Balzarotti (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti Valore programmato: >90% delle richieste</p> <p>Continuità</p>

<p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni a settimana</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
--

Link utili <https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali>

Pulizia immobili e spazi dell'ateneo

<i>Descrizione Servizio</i>	Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione, dell'esecuzione dell'attività straordinaria
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.pulizie@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Facility Management servizio.pulizie@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali</p> <p>Valore programmato: Telefono, indirizzo email: personale, sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.pulizie@unimi.it</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail</p> <p>Valore programmato: 1 giorno</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura</p> <p>Valore programmato: Arch. Matteo Balzarotti (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p>

<p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
--

<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management
-------------------	---

Mense, bar e distributori automatici

<i>Descrizione Servizio</i>	Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.ristorazione@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Facility Management servizio.ristorazione@unimi.it

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: telefono, indirizzo email: personale, sportello.immobili.patrimonio@unimi.it , servizio.ristorazione@unimi.it
	Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail Valore programmato: 1 giorno
	Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Procedimento Valore programmato: DEC Dott. Lorenzo Maiocchi (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)
	Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%
	Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni
	Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 15 al mese
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Teleallarme	
<i>Descrizione Servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi • Regolamentazione degli accessi, uniformità di comportamenti e modalità durante l'attivazione del sistema. • Verifica e supporto alla società appaltatrice del servizio in caso di segnalazione allarme
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.teleallarme@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.teleallarme@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio

Unità di misura:

Numero e tipologia canali

Valore programmato:

Telefono, indirizzo email: [personale,](mailto:personale.sportello.immobili.patrimonio@unimi.it)
sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.teleallarme@unimi.it

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio

Unità di misura:

Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

<1 giorno

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del Procedimento

Valore programmato:

DEC Dott. Giorgio Perego (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio

Valore programmato:

>90%

Continuità

Indicatore:

Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni a settimana

Valore programmato:

5 giorni

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

>90%

Link utili

<https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management>

Vigilanza

<i>Descrizione Servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi • Vigilanza e sorveglianza di ingressi carrai, edifici, biblioteche ed eventi in orario di apertura e chiusura degli immobili. • Rilevamento della temperatura corporea come da normative vigenti. <p>Attività di portierato</p>
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.vigilanza@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.vigilanza@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: telefono, indirizzo email: personale.sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.vigilanza@unimi.it</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: <1 giorno</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Procedimento Valore programmato: DEC Dott. Giorgio Perego (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 20 al mese</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management