



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

**Direzione Servizi Patrimoniali
Immobiliari e Assicurativi**





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 Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Tempestività: Risposta entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate a cui non fa seguito alcun reclamo e dati statistici sull'attività)

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.
<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 <ul style="list-style-type: none"> 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 Capo Ufficio Contratti assicurativi
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività) Equità: gestione delle urgenze
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm

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

<i>Descrizione</i>	Apertura del sinistro, gestione dell'istruttoria e liquidazione del danno.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione e Referente Capo Ufficio Contratti assicurativi
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività) Equità: gestione delle urgenze
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm



Gestione del servizio di portierato

<i>Descrizione</i>	Il servizio di portierato della sede centrale consiste nelle attività di: <ul style="list-style-type: none"> • infopoint e presidio nell'orario di apertura degli immobili • vigilanza sull'accesso dei mezzi esterni
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, aspiranti studenti, studenti, laureati, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è reso di persona direttamente in loco in portineria e nelle aree della sede centrale.
<i>Contatti</i>	Referente: Capo Ufficio Servizi Tecnico-logistici per gli spazi di rappresentanza dell'Ateneo, salvatore.annunziata@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività)

Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi di:

- *Pulizia degli immobili e spazi dell'Ateneo*
- *Mense, bar e distributori automatici*
- *Vigilanza*
- *Teleallarme*

<i>Descrizione</i>	Servizi di pulizia, mense bar e distributori automatici: controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione, dell'esecuzione dell'attività straordinaria Servizio vigilanza: sorveglianza di biblioteche ed eventi in orario di apertura e chiusura degli immobili Servizio di teleallarme: regolamentazione degli accessi, uniformità di comportamenti e modalità durante l'attivazione del sistema.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, studenti, laureati, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	richiesta scritta via e-mail, distinta per servizio, a: servizio.pulizie@unimi.it servizio.ristorazione@unimi.it servizio.vigilanza@unimi.it servizio.teleallarme@unimi.it
<i>Contatti</i>	Capo Ufficio Facility Management servizio.pulizie@unimi.it servizio.ristorazione@unimi.it servizio.vigilanza@unimi.it servizio.teleallarme@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo e dati statistici sull'attività) Equità: gestione delle urgenze

Gestione e assegnazione spazi delle strutture d'Ateneo, rilevamento dati patrimoniali e immobiliari, conservazione delle certificazioni tecniche presso il Fascicolo dell'Edificio.

Mantenimento degli applicativi di gestione dei dati patrimoniali e immobiliari (FM Portal), gestione dell'archivio (fascicoli edificio)

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 legate al personale e alle strutture tecniche • Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, studenti, laureati, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail a servizi.patrimoniali@unimi.it L'indirizzo e-mail può essere utilizzato sia per richiedere i servizi, sia per inviare reclami o segnalazioni
<i>Contatti</i>	Capo Settore Patrimonio e controllo qualità servizi immobiliari: servizi.patrimoniali@unimi.it
<i>Indicatori</i>	Efficacia: 90% (numero di prestazioni erogate non seguite da reclamo e dati statistici sull'attività) Tempestività: per richieste puntuali, non oltre 1 settimana