



**Direzione Servizi
Patrimoniali, Immobiliari
e Assicurativi**



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei servizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Risponde a richieste di carattere informativo su processi e attività propri della Direzione Servizi patrimoniali, immobiliari e assicurativi
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
Modalità di erogazione	Via e-mail a sportello.immobili.patrimonio@unimi.it indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
Contatti	Responsabile della Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Indicatore: Personale dedicato</p> <p>Unità di misura: Numero di personale dedicato al servizio</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata</p> <p>Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della risposta alla richiesta</p> <p>Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per invio del riscontro</p> <p>Valore programmato: 3</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p>

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Pratiche gestite

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche aperte e gestite rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

90%

Indicatore:

Pratiche evase e concluse

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase e concluse rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

90%

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo rispetto al totale delle prestazioni

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche completate

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Pareri in materia assicurativa

Descrizione	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
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
Modalità di erogazione	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
Contatti	Responsabile Direzione e Referente Responsabile Ufficio Contratti assicurativi
Link utili	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di prestazioni correttamente erogate annualmente non seguite da reclamo

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella email

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

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

Link utili

work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni per l'apertura del sinistro dalla ricezione della segnalazione

Valore programmato:

30

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo rispetto al totale delle prestazioni

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Conservazione delle certificazioni tecniche presso il Fascicolo dell'Edificio

Descrizione

Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio

Mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)

Destinatari

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

Modalità di erogazione

Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it

Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione

Contatti

Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari

servizi.patrimoniali@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, FMPortal)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

Unità di misura:

Accesso settimanale alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo rispetto al totale delle prestazioni

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero giornaliero di ore lavorative del personale dedicato

Valore programmato:

> 75%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Gestione spazi

Descrizione	<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)
Destinatari	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
Contatti	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari servizi.patrimoniali@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, FM Portal) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero annuo di giorni lavorativi di accesso alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti) Valore programmato:</p>

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Pulizia immobili e spazi dell'ateneo

Descrizione

Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione, dell'esecuzione dell'attività straordinaria

Destinatari

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

Modalità di erogazione

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

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Facility Management

servizio.pulizie@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di giorni, con indicazione della tempistica di riscontro, dalla data di ricezione della email

Valore programmato:

1

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio sul numero totale di richieste pervenute

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Mense, bar e distributori automatici

Descrizione

Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione

Destinatari

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

Modalità di erogazione

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

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Facility Management

servizio.ristorazione@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni, con indicazione della tempistica di riscontro, dalla data ricezione mail

Valore programmato:

1

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento
(Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio rispetto al totale dei riscontri

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Teleallarme

Descrizione	<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
Destinatari	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
Modalità di erogazione	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
Contatti	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.teleallarme@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego) Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di riscontri non critici relativi alle modalità di erogazione servizio

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Vigilanza

Descrizione

- 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.
- Attività di portierato

Destinatari

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

Modalità di erogazione

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

Contatti

Responsabile Ufficio Facility Management
servizio.vigilanza@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio

Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle
pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%
