



Direzione Edilizia



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022



Sportello di Direzione

Descrizione	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.
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
Modalità di erogazione	Via e-mail, scrivere a: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
Contatti	Dirigente: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121665.htm
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>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Numero di riscontri entro 3 giorni lavorativi in rapporto al totale delle richieste</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web</p> <p>Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web</p> <p>Valore programmato: > 80%</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore:</p>

Numero di richieste pervenute non seguite da reclami in base ai dati statistici dei rapporti annuali

Unità di misura:

Percentuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

Valore programmato:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero delle pratiche evase sul totale gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti

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

Descrizione	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi <i>Contatti:</i> Numero verde: 800198908 <i>in alternativa:</i> Fax 06 54923279 e-mail callcenter.unimi@engie.com

Per segnalazioni impianti elevatori:
Numero verde: 800834060
in alternativa:
Fax 0341.11881050
e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Sede Centrale ed edifici limitrofi
Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate

Link utili

work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm
Planimetria con edifici compresi nel lotto B:
work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrI mm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf

Dimensioni/Indicatori**Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (2 email, 2 fax, 2 numeri verdi)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

6

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:

Percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti sul totale delle richieste in base al livello di priorità

Valore programmato:

> 90%

Trasparenza**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

Unità di misura:

Percentuale 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%

Efficacia

Indicatore:

Prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero annuale di reclami pervenuti rispetto al totale delle prestazioni erogate

Valore programmato:

< 1

Indicatore:

Solleciti pervenuti nell'anno

Unità di misura:

Solleciti pervenuti rispetto al totale delle prestazioni erogate

Valore programmato:

< 1

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio

Valore programmato:

> 100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annua delle pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 80%

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

Descrizione	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
Destinatari	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi Contatti edifici lotto A Numero verde: 800913425 Contatti edifici zona di cogenerazione Numero verde: 800944549 <i>in alternativa:</i> Fax 02 95441241 e-mail unistatale@techne.mobi Contatti impianti elevatori Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm Planimetria con edifici compresi nel lotto A work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoA_PlanGen_20160527.pdf Planimetria con edifici compresi nella zona di cogenerazione: work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (2 email, 2 fax, 3 numeri verdi) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 7 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:

Percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti sul totale delle richieste in base al livello di priorità

Valore programmato:

> 90%

Trasparenza**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

Unità di misura:

Percentuale 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%

Efficacia**Indicatore:**

Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate nell'anno

Valore programmato:

< 1

Indicatore:

Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate

Unità di misura:

Solleciti pervenuti/ Totale prestazioni erogate nell'anno

Valore programmato:

< 1

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento (annuo)

Valore programmato:

> 80%
