



Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei servizi 2024

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 email a sportello.immobili.patrimonio@unimi.it indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
Contatti	Responsabile della Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email) Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per invio del riscontro Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi) Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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 gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale dedicato

Valore programmato:

1

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

<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta via email 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>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email) Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi) Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti Unità di misura: Numero di prestazioni correttamente erogate annualmente non seguite da reclamo 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 gestite 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)***

<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 email 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 della Direzione e Referente Responsabile dell'Ufficio Contratti assicurativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email) 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

Indicatore:

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio

Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche gestite rispetto al totale delle pratiche pervenute

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 email 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 Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, SPOC) Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura: Accesso settimanale alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti) Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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 di ore al giorno di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 90%

Gestione spazi

Descrizione

- 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 email 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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, SPOC)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di accesso alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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:

Pratiche gestite 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email 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 Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, SPOC) 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:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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:

Pratiche gestite 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email 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 Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, SPOC) 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 email Valore programmato: 1 Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Lorenzo Maiocchi) Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti 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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 90%

Teleallarme

<i>Descrizione</i>	• 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email a: servizio.teleallarme@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.teleallarme@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, SPOC) Valore programmato: 2
	Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Sì
	Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego) Valore programmato: Sì
	Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti 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: Pratiche gestite 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email 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 (email, SPOC) Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al

servizio

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 90%
