



CARTA DEI SERVIZI 2025

# DIREZIONE SERVIZI PATRIMONIALI, IMMOBILIARI E ASSICURATIVI

---

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



***Sportello di orientamento all'utenza***

<b><i>Descrizione</i></b>	Risponde a richieste di carattere informativo su processi e attività propri della Direzione Servizi patrimoniali, immobiliari e assicurativi
<b><i>Destinatari</i></b>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Via email a <a href="mailto:sportello.immobili.patrimonio@unimi.it">sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</a> indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabile della Direzione: <a href="mailto:sportello.immobili.patrimonio@unimi.it">sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni necessari per invio del riscontro <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b>

---

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

---

---

<b>Modalità di erogazione</b>	Su richiesta scritta via email a <a href="mailto:immobili.assicurazioni@unimi.it">immobili.assicurazioni@unimi.it</a> 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
<b>Contatti</b>	Responsabile Direzione e Referente Responsabile Ufficio Contratti assicurativi
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm">work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> Sì</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b> Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura</p> <p><b>Valore programmato:</b> Sì</p> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di prestazioni correttamente erogate annualmente non seguite da reclamo</p> <p><b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Continuità</b></p>

---

---

**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)***

---

<b><i>Descrizione</i></b>	Apertura del sinistro, gestione dell'istruttoria e liquidazione del danno
<b><i>Destinatari</i></b>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Richiesta tramite apertura SPOC sulla piattaforma dedicata 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
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabile della Direzione e Referente Responsabile dell'Ufficio Contratti assicurativi
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm">work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (servizio SPOC) <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b>

---

---

**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:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura

**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 gestite rispetto al totale delle pratiche pervenute

**Valore programmato:**

≥ 90%

---

*Conservazione delle certificazioni tecniche presso il  
Fascicolo dell'Edificio*

---

<b>Descrizione</b>	Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio Mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)
<b>Destinatari</b>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta scritta via email a: <a href="mailto:servizi.patrimoniali@unimi.it">servizi.patrimoniali@unimi.it</a> Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
<b>Contatti</b>	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari <a href="mailto:servizi.patrimoniali@unimi.it">servizi.patrimoniali@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali">unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, SPOC) <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Accesso settimanale alla casella di posta elettronica dedicata al servizio <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> 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, Cittadini, Futuri Studenti

**Modalità di erogazione**

Richiesta scritta via email a: [servizi.patrimoniali@unimi.it](mailto: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](mailto:servizi.patrimoniali@unimi.it)



---

**Link utili**

[unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali](https://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

**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

***Modalità di erogazione***

Richiesta scritta via email a:

[sportello.immobili.patrimonio@unimi.it](mailto:sportello.immobili.patrimonio@unimi.it)

Richiesta scritta via email a: [servizio.pulizie@unimi.it](mailto:servizio.pulizie@unimi.it) o email personale

Richiesta per mezzo telefono

***Contatti***

Responsabile dell'Ufficio Facility Management

[servizio.pulizie@unimi.it](mailto:servizio.pulizie@unimi.it)

***Link utili***

[unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management](https://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

**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 ed erogatori acqua***

***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

---

<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta scritta via email a: <a href="mailto:sportello.immobili.patrimonio@unimi.it">sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</a> Richiesta scritta via email a: <a href="mailto:servizio.ristorazione@unimi.it">servizio.ristorazione@unimi.it</a> o email personale Richiesta per mezzo telefono
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio Facility Management <a href="mailto:servizio.ristorazione@unimi.it">servizio.ristorazione@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management">unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, SPOC) <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni, con indicazione della tempistica di riscontro, dalla data ricezione email <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Lorenzo Maiocchi) <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti <b>Unità di misura:</b> Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio rispetto al totale dei riscontri <b>Valore programmato:</b> ≥ 90%  <b>Continuità</b>

---

---

**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***

---

***Descrizione***

- 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

***Modalità di erogazione***

Richiesta scritta via email a:

[sportello.immobili.patrimonio@unimi.it](mailto:sportello.immobili.patrimonio@unimi.it)

Richiesta scritta via email a: [servizio.teleallarme@unimi.it](mailto:servizio.teleallarme@unimi.it) o email personale

Richiesta per mezzo telefono

***Contatti***

Responsabile Ufficio Facility Management

[servizio.teleallarme@unimi.it](mailto:servizio.teleallarme@unimi.it)

***Link utili***

[unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management](http://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

**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

<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi</li><li>• Vigilanza e sorveglianza di ingressi carrai, edifici, biblioteche ed eventi in orario di apertura e chiusura degli immobili.</li><li>• Attività di portierato</li></ul>
<b>Destinatari</b>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta scritta via email a: <a href="mailto:sportello.immobili.patrimonio@unimi.it">sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</a> Richiesta scritta via email a: <a href="mailto:servizio.vigilanza@unimi.it">servizio.vigilanza@unimi.it</a> o email personale Richiesta per mezzo telefono
<b>Contatti</b>	Responsabile Ufficio Facility Management <a href="mailto:servizio.vigilanza@unimi.it">servizio.vigilanza@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management">unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, SPOC) <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento <b>Valore programmato:</b> 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%

---