



CARTA DEI SERVIZI 2025

# DIREZIONE EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ

---

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



***Sportello di Direzione***

<b><i>Descrizione</i></b>	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. Attività di disinfestazione e sanificazione, criteri ambientali minimi (CAM).
<b><i>Destinatari</i></b>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Via email, scrivere a: <a href="mailto:sportello.direzioneedilizia@unimi.it">sportello.direzioneedilizia@unimi.it</a>
<b><i>Contatti</i></b>	Dirigente: <a href="mailto:sportello.direzioneedilizia@unimi.it">sportello.direzioneedilizia@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121665.htm">work.unimi.it/aree_protette/121665.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></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> Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri entro 3 giorni lavorativi in rapporto al totale delle richieste</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni</p> <p><b>Unità di misura:</b> 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><b>Valore programmato:</b> ≥ 80%</p> <p><b>Efficacia</b></p>

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Percentuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email “Sportello” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all’indirizzo email

**Valore programmato:**

≤ 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

≥ 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale delle pratiche evase sul totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

≥ 90%

**Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti*****Edifici compresi nel lotto B + Ospedale S.Paolo (Blocco C) e via Beldiletto 1/3 (vedi [planimetria](#))***

<b>Descrizione</b>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari
<b>Destinatari</b>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario
<b>Modalità di erogazione</b>	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi <i>Contatti:</i> Numero verde: 800198908 email <a href="mailto:callcenter.unimi@engie.com">callcenter.unimi@engie.com</a> Per segnalazioni impianti elevatori:

---

Numero verde: 800834060

*in alternativa:*

Fax 0341.11881050

email [assistenza.schindler@it.schindler.com](mailto: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](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm)

Planimetria con edifici compresi nel lotto B:

[work.unimi.it/aree\\_protette/cataloghi/divprogrimm/All.3.2\\_Planimetria\\_Generale\\_LottoB.pdf](http://work.unimi.it/aree_protette/cataloghi/divprogrimm/All.3.2_Planimetria_Generale_LottoB.pdf)

---

### **Dimensioni/Indicatori**

#### **Accessibilità**

##### **Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

##### **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (2 email, fax, 2 numeri verdi)

##### **Valore programmato:**

5

#### **Tempestività**

##### **Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

##### **Unità di misura:**

Percentuale di richieste di erogazione del sopralluogo tecnico evase nei tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste, 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

##### **Valore programmato:**

≥ 90%

#### **Trasparenza**

##### **Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

##### **Unità di misura:**

Aggiornamento annuale delle pagine web dedicate

##### **Valore programmato:**

Sì

#### **Efficacia**

---

---

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di reclami pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale delle prestazioni erogate nell'anno

**Valore programmato:** $\leq 1$ **Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di solleciti pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale prestazioni erogate nell'anno

**Valore programmato:** $\leq 1$ **Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nell'anno

**Valore programmato:** $\geq 80\%$ 

---

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

<b>Descrizione</b>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
<b>Destinatari</b>	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
<b>Modalità di erogazione</b>	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi  <b>Contatti edifici lotto A</b> Numero verde: 800913425  <b>Contatti edifici zona di cogenerazione</b> Numero verde: 800944549 email <a href="mailto:unistatale@techne.mobi">unistatale@techne.mobi</a> <b>Contatti impianti elevatori</b> Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 email <a href="mailto:assistenza.schindler@it.schindler.com">assistenza.schindler@it.schindler.com</a>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm</a>  Planimetria con edifici compresi nel lotto A con edifici compresi nella zona di cogenerazione: <a href="https://work.unimi.it/aree_protette/cataloghi/divprogimm/All.3.1_Planimetria_Generale_LottoA.pdf">https://work.unimi.it/aree_protette/cataloghi/divprogimm/All.3.1_Planimetria_Generale_LottoA.pdf</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 (2 email, 2 fax, 3 numeri verdi) <b>Valore programmato:</b> 7  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Percentuale di richieste di erogazione del sopralluogo tecnico evase nei tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste, 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

**Valore programmato:**

≥ 90%

**Trasparenza****Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Unità di misura:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di reclami pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale delle prestazioni erogate nell'anno

**Valore programmato:**

≤ 1

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di solleciti pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale prestazioni erogate nell'anno

**Valore programmato:**

≤ 1

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Percentuale delle pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nell'anno

**Valore programmato:**

≥ 80%

**Gestione Rifiuti**

<b>Descrizione</b>	Azioni finalizzate alla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti speciali e radioattivi, nonché dei rifiuti urbani prodotti dall'Ateneo.
<b>Destinatari</b>	Tutte le strutture dell'Ateneo
<b>Modalità di erogazione</b>	Segnalazioni e richieste a <a href="mailto:sostenibilita.ambiente@unimi.it">sostenibilita.ambiente@unimi.it</a> Pagine del sito consultabili per le diverse tipologie di rifiuto gestite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rifiuti speciali da laboratorio: <a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm</a></li> <li>• Altri rifiuti speciali: <a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm</a></li> <li>• Rifiuti radioattivi: <a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm</a></li> </ul>
<b>Contatti</b>	Ufficio Sostenibilità tel. 02503 13483/13488 email: <a href="mailto:sostenibilita.ambiente@unimi.it">sostenibilita.ambiente@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.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 erogazione del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di prelievi</p> <p><b>Valore programmato:</b> ≥ 3</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web</p>

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero annuale delle pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche evase

**Valore programmato:**

98%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza****Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale dedicato

**Valore programmato:**

2

***Servizio di Disinfestazione******Descrizione***

Realizzazione di interventi periodici di deblattizzazione, profilassi antimurina e lotta a mosche e zanzare presso gli edifici universitari e le aree pertinenti esterne.  
(Il servizio è affidato ad una società esterna)

***Destinatari***

Referenti interni

***Modalità di erogazione***

Programmi periodici di disinfestazione previsti dal vigente contratto d'appalto per i singoli agenti infestanti, inclusi gli interventi di tipo correttivo.

---

Interventi correttivi: su segnalazione dei referenti interni mediante accesso al portale web messo a disposizione dalla ditta appaltatrice [biblionmi-ticket.it/web\\_Login.aspx](http://biblionmi-ticket.it/web_Login.aspx)

Interventi straordinari: segnalazione alla email [sostenibilita.ambiente@unimi.it](mailto:sostenibilita.ambiente@unimi.it), utilizzando il modulo reperibile all'indirizzo [work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/119531.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm)

---

**Contatti**

Referenti del servizio – Ufficio Sostenibilità  
tel. 02503 13488  
email: [sostenibilita.ambiente@unimi.it](mailto:sostenibilita.ambiente@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/119531.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm)

---

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

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, telefono)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuale di interventi effettuati secondo programmazione rispetto al totale di interventi effettuati

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza****Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche evase

**Valore programmato:**

98%

---

---

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale dedicato

**Valore programmato:**

1

---