



# Direzione Sicurezza, Sostenibilità e Ambiente



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2022



### *Sportello di Orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Risponde alle richieste di pertinenza della Direzione, inoltrandole agli uffici competenti.
<b>Destinatari</b>	Docenti, personale TAB, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti.
<b>Modalità di erogazione</b>	Segnalazioni a <a href="mailto:sportello.salutesicurezza@unimi.it">sportello.salutesicurezza@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Referente dello Sportello via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13489 email: <a href="mailto:sportello.salutesicurezza@unimi.it">sportello.salutesicurezza@unimi.it</a> Pagina web: <a href="http://work.unimi.it/aree_protette/127156.htm">work.unimi.it/aree_protette/127156.htm</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/avvisi/122582.htm">work.unimi.it/avvisi/122582.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di accessibilità al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di giorni lavorativi a settimana di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b>

---

Rapporto tra il numero delle email ricevute e il numero delle email riscontrate annualmente

**Valore programmato:**

90%

**Continuità**

**Indicatore:**

Giornate di erogazione del servizio senza interruzione

**Unità di misura:**

Numero di giorni all'anno di erogazione del servizio senza interruzioni rispetto al totale annuo dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

90%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

2

---

### *Sorveglianza Sanitaria*

---

***Descrizione***

Garantisce la sorveglianza sanitaria del personale strutturato e non strutturato esposto a rischio chimico, biologico, da uso di attrezzature munite di videoterminali, da radioesposizione e impegnato in attività esterne.

---

***Destinatari***

Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale TAB

---

***Modalità di erogazione***

Informazioni, prenotazione e segnalazione via e-mail, scrivendo a: [ambulatorioMC@unimi.it](mailto:ambulatorioMC@unimi.it)

I moduli per la segnalazione del rischio sono reperibili al seguente link:

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/3475.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm)

I lavoratori sottoposti a sorveglianza periodica vengono convocati a visita medica dell'ambulatorio del medico competente, sulla base di scadenze prestabilite dal protocollo sanitario, secondo il rischio connesso alla mansione.

---

***Contatti***

Ambulatorio del Medico competente  
Via S. Sofia 11 – Milano

---

---

Tel. 025031 23700/23701  
e-mail: [ambulatorioMC@unimi.it](mailto:ambulatorioMC@unimi.it)

---

*Link utili*

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/3475.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm)

---

*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:**

Riscontro fornito alle richieste di prenotazione di visita non procrastinabile, avanzate dagli utenti

**Unità di misura:**

Numero di richieste evase annualmente

**Valore programmato:**

98%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni pubblicate sul sito

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale della pagina Web dedicata

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di visite non procrastinabili effettuate annualmente rispetto al numero di visite non procrastinabili programmate

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Giorni di erogazione delle visite (da lunedì a venerdì)

**Unità di misura:**

Giorni lavorativi settimanali

**Valore programmato:**

---

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

3

---

*Tutela Salute e maternità delle lavoratrici madri*

---

**Descrizione**

Gestione richieste di flessibilità per maternità

**Destinatari**

Docenti, assegniste, borsiste, dottorande, specializzande, studentesse, personale TAB, volontarie frequentatrici

**Modalità di erogazione**

Richiesta attraverso modulo online:

[work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm)

Si raccomanda la tempestività nell'invio delle richieste all'Ufficio Tutela salute, attività gestionali e sistema qualità

**Contatti**

Referente del servizio

via S. Sofia 9 – Milano

tel. 02503 13487/13493

email: [tutela.salute@unimi.it](mailto:tutela.salute@unimi.it)

**Link utili**

[work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm)

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (piattaforma Elixform)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo per avviare la pratica

**Unità di misura:**

Percentuale delle pratiche evase annualmente entro i tempi previsti dai termini di legge

**Valore programmato:**

100%

---

---

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale della pagina web dedicata

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

99%

**Continuità**

**Indicatore:**

Numero di giorni settimanali di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali di servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

1

---

***Denuncia Infortuni (personale non strutturato e docente)***

***Descrizione***

Offre informazioni e gestisce procedure per la denuncia dell'infortunio.

Con infortunio si intende qualunque evento che, in rapporto diretto con lo svolgimento dell'attività lavorativa, didattico-formativa o di ricerca (compreso il tragitto casa-sede dell'attività e viceversa) determini inabilità temporanea, inabilità permanente al lavoro (assoluta o parziale), morte

---

---

<b><i>Destinatari</i></b>	Borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, volontari frequentatori
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Informazioni e segnalazioni a <a href="mailto:infortuni.studenti@unimi.it">infortuni.studenti@unimi.it</a> , allegando i moduli scaricabili dal sito <a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm</a>
<b><i>Contatti</i></b>	Referente del Servizio via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13482-13064-13497 email: <a href="mailto:infortuni.studenti@unimi.it">infortuni.studenti@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo per avviare e trasmettere la pratica all'Ente preposto <b>Unità di misura:</b> Numero annuale di denunce evase entro 48 ore dalla segnalazione <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti <b>Unità di misura:</b> Rapporto tra numero pratiche evase senza reclamo e il totale delle pratiche evase <b>Valore programmato:</b>

---

---

99%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

3

---

*Gestione Rifiuti*

---

*Descrizione*

Azioni finalizzate alla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti speciali e radioattivi, nonché dei rifiuti urbani prodotti dall'Ateneo.

*Destinatari*

Tutte le strutture dell'Ateneo

*Modalità di erogazione*

Segnalazioni e richieste a [sostenibilita.ambiente@unimi.it](mailto:sostenibilita.ambiente@unimi.it)  
Pagine del sito consultabili per le diverse tipologie di rifiuto gestite:

- Rifiuti speciali da laboratorio:

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/2836.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm)

- Altri rifiuti speciali:

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/2792.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm)

- Rifiuti radioattivi:

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/103888.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm)

*Contatti*

Ufficio Sostenibilità  
via S. Sofia 9 – Milano  
tel. 02503 13483/13488  
email: [sostenibilita.ambiente@unimi.it](mailto:sostenibilita.ambiente@unimi.it)

*Link utili*

[work.unimi.it/servizi/luoghi\\_sicurezza/2786.htm](http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.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 erogazione del servizio di prelievo dei rifiuti

**Unità di misura:**

Numero settimanale di prelievi

**Valore programmato:**

> 3

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Rapporto tra il numero di pratiche evase senza reclamo e il totale delle pratiche evase

**Valore programmato:**

98%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

---

Numero di unità 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 pertinenziali 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 sul 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  
via S. Sofia 9 – Milano  
tel. 02503 13483/13488  
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 (email, telefono)

##### **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

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

2

##### **Tempestività**

##### **Indicatore:**

Rispetto della frequenza programmata degli interventi di disinfestazione previsti dal contratto d'appalto

##### **Unità di misura:**

---

---

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

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Rapporto tra il numero di pratiche evase senza reclamo e il  
totale delle pratiche evase

**Valore programmato:**

98%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

2

---

***Supporto alla redazione del DUVRI***

***Descrizione***

Offre supporto alle strutture di Ateneo per la corretta  
predisposizione dei Documenti di Valutazione dei Rischi da  
Interferenza (DUVRI)

---

---

<b><i>Destinatari</i></b>	Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Segnalazione a <a href="mailto:info.duvri@unimi.it">info.duvri@unimi.it</a> , allegando i moduli scaricabili sul sito <a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm</a>
<b><i>Contatti</i></b>	Ufficio Igiene e Sicurezza via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13484 email: <a href="mailto:info.duvri@unimi.it">info.duvri@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Rispetto del tempo massimo di evasione della pratica entro i tempi di avvio dell'attività oggetto del DUVRI <b>Unità di misura:</b> Numero delle pratiche avviate entro i tempi di avvio delle attività rispetto al numero totale delle pratiche evase <b>Valore programmato:</b> 97%  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Percentuale delle pratiche evase annualmente rispetto al totale delle pratiche <b>Valore programmato:</b>

---

---

> 99%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

1

---

***Supporto GPP – Applicazione Criteri Ambientali Minimi (CAM)***

---

***Descrizione***

Offre supporto alle strutture di Ateneo per l'applicazione dei CAM, nelle varie fasi del processo di acquisto al fine di individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale (acquisti verdi).

---

***Destinatari***

Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture

---

***Modalità di erogazione***

Segnalazione a [ufficio.ambienteGPP@unimi.it](mailto:ufficio.ambienteGPP@unimi.it), allegando i documenti da valutare

---

***Contatti***

Ufficio certificazioni e verifiche ambientali  
via S. Sofia 9 – Milano  
tel. 02503 13491  
email: [ufficio.ambienteGPP@unimi.it](mailto:ufficio.ambienteGPP@unimi.it)

---

***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:**

Rispetto dei tempi di riscontro nella erogazione della consulenza

**Unità di misura:**

Numero delle consulenze avviate rispetto al totale delle richieste

**Valore programmato:**

> 99%

**Efficacia**

**Indicatore:**

Presenza di contestazioni (con successiva consulenza) in fase di gara o acquisto

**Unità di misura:**

Percentuale delle consulenze evase rispetto al totale delle gare e degli acquisti

**Valore programmato:**

10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

1

---

### *Formazione Sicurezza*

<b>Descrizione</b>	Attività mirata alla formazione sulla sicurezza del personale per trasferire conoscenze e procedure utili all'acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti e all'identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi (D. Lgs.81/08)
<b>Destinatari</b>	Personale tab, docenti, e studenti
<b>Modalità di erogazione</b>	Segnalazione e informazioni alla casella <a href="mailto:formazione.sicurezza@unimi.it">formazione.sicurezza@unimi.it</a> <a href="http://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/126088.htm">work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/126088.htm</a>
<b>Contatti</b>	Ufficio Tutela salute, Attività Gestionali e Sistema Qualità via S. Sofia 9 – Milano tel. 02.503.13481-13482-13064-13497 email: <a href="mailto:formazione.sicurezza@unimi.it">formazione.sicurezza@unimi.it</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Erogazione del corso entro il termine <b>Unità di misura:</b> Numero medio di giorni che intercorrono tra la richiesta di erogazione e l'avvio dei corsi <b>Valore programmato:</b> 30  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sulle attività svolte

---

**Unità di misura:**

Numero dei corsi programmati rispetto al numero di corsi avviati

**Valore programmato:**

70%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Adeguatezza del numero di personale dedicato

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale dedicato

**Valore programmato:**

3

---