



Direzione Edilizia e Sostenibilità



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2023



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. Attività di disinfestazione e sanificazione, criteri ambientali minimi (CAM).
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
Modalità di erogazione	Via email, 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</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</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</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>

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:

100%

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](#))*

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 email callcenter.unimi@engie.com Per segnalazioni impianti elevatori:

Numero verde: 800834060

in alternativa:

Fax 0341.11881050

email 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/aree_protette/cataloghi/divprogimm/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:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

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:**

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:**

Soddisfazione degli utenti

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 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](#))

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 email unistatale@techne.mobi Contatti impianti elevatori Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 email 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 con edifici compresi nella zona di cogenerazione: https://work.unimi.it/aree_protette/cataloghi/divprogimm/All.3.1_Planimetria_Generale_LottoA.pdf
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (2 email, 2 fax, 3 numeri verdi) Valore programmato: 7 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:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

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:**

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:

Soddisfazione degli utenti

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

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 Pagine del sito consultabili per le diverse tipologie di rifiuto gestite: <ul style="list-style-type: none"> • Rifiuti speciali da laboratorio: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm • Altri rifiuti speciali: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm • Rifiuti radioattivi: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm
Contatti	Ufficio Sostenibilità tel. 02503 13483/13488 email: sostenibilita.ambiente@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.htm
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di prelievi</p> <p>Valore programmato: ≥ 3</p> <p>Trasparenza</p>

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 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 pertinenziali esterne.
(Il servizio è affidato ad una società esterna)

Destinatari

Referenti interni

Modalità di erogazione	<p>Programmi periodici di disinfestazione previsti dal vigente contratto d'appalto per i singoli agenti infestanti, inclusi gli interventi di tipo correttivo.</p> <p>Interventi correttivi: su segnalazione dei referenti interni mediante accesso al portale web messo a disposizione dalla ditta appaltatrice biblionmi-ticket.it/web_Login.aspx</p> <p>Interventi straordinari: segnalazione alla email sostenibilita.ambiente@unimi.it, utilizzando il modulo reperibile all'indirizzo work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm</p>
Contatti	<p>Referenti del servizio – Ufficio Sostenibilità tel. 02503 13488 email: sostenibilita.ambiente@unimi.it</p>
Link utili	<p>work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, telefono)</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero annuale di interventi effettuati secondo programmazione rispetto al totale di interventi effettuati</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web</p> <p>Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione degli utenti</p> <p>Unità di misura: Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche evase</p>

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

Supporto GPP – Applicazione Criteri Ambientali Minimi (CAM)

<i>Descrizione</i>	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).
<i>Destinatari</i>	Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture.
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione a ufficio.ambienteGPP@unimi.it , allegando i documenti da valutare
<i>Contatti</i>	Ufficio certificazioni e verifiche ambientali tel. 02503 13498 email: ufficio.ambienteGPP@unimi.it
<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 erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero delle consulenze avviate rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

≥ 90%

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Percentuale annuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email dedicata, rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email

Valore programmato:

10%

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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto a quelle gestite

Valore programmato:

≥ 90%