



CARTA DEI SERVIZI 2026

DIREZIONE EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



Sportello di Direzione

<i>Descrizione</i>	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).
<i>Destinatari</i>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via email, scrivere a: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Contatti</i>	Dirigente: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121665.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<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:

≥ 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](#))***

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:

Presenza in carico della segnalazione

Unità di misura:

Immediatezza della presa in carico della segnalazione rispetto alle segnalazioni ricevute

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: ≤ 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 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](#))

<i>Descrizione</i>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi <i>Contatti edifici lotto A</i> Numero verde: 800913425 <i>Contatti edifici zona di cogenerazione</i> Numero verde: 800944549 email unistatale@techne.mobi <i>Contatti impianti elevatori</i> Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 email assistenza.schindler@it.schindler.com
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Link utili</i>	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
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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: Presa in carico della segnalazione Unità di misura: Immediatezza della presa in carico della segnalazione rispetto alle segnalazioni ricevute

Valore programmato: $\geq 90\%$ **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: $\geq 80\%$

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: 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> <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>

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

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.

Interventi straordinari: segnalazione alla email sostenibilita.ambiente@unimi.it, utilizzando il modulo reperibile all'indirizzo work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm

Contatti

Referenti del servizio – Ufficio Sostenibilità

Tel. 02503 13488

Email: sostenibilita.ambiente@unimi.it

Link utili

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
