

## Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE CULTURA	AREA MOSTRE E MUSEI SCIENTIFICI / AREA MUSEI DEL CASTELLO, MUSEI ARCHEOLOGICI E MUSEO DEL RISORGIMENTO / AREA MUSEI DI ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA	////////////////////	CONCESSIONE TEMPORANEA IN USO A TITOLO ONEROSO DI SPAZI DI PERTINENZA DEGLI ISTITUTI CULTURALI	PERCENTUALE DI EVENTI ATTUATI SENZA DANNI PROCURATI ALLE OPERE O STRUTTURE CAUSATI CON RESPONSABILITA' DIRETTA DEL COMUNE DI MILANO	Massimo 2
DIREZIONE CULTURA	AREA MOSTRE E MUSEI SCIENTIFICI / AREA MUSEI DEL CASTELLO, MUSEI ARCHEOLOGICI E MUSEO DEL RISORGIMENTO/ AREA MUSEI DI ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA / AREA MUSEO DELLE CULTURE, PROGETTI INTERCULTURALI E ARTE NELLO SPAZIO PUBBLICO / UNITÀ PROGETTI SPECIALI E FABBRICA DEL VAPORE	////////////////////	PRESTITO DI BENI CULTURALI DELLE RACCOLTE CIVICHE A ESPOSIZIONI TEMPORANEE	ESECUZIONE E VERIFICA DI TUTTE LE PRESCRIZIONI, I CONTROLLI E I CHECK PREVISTI DAL PROCESSO	>98%
DIREZIONE CULTURA	////////////////////	////////////////////	ATTIVITÀ IN CASO DI FURTO O ATTO VANDALICO	TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA CONTROL ROOM A SEGUITO DI RISCONTRO FURTO O ATTO VANDALICO	≤ 5 MINUTI
DIREZIONE CULTURA	////////////////////	////////////////////	EROGAZIONE SERVIZIO MUSEI	PERCENTUALE DI SALE APERTE GIORNALMENTE AL PUBBLICO IN OGNI MUSEO. (ESCLUSO IL LUNEDÌ E LE CHIUSURE PROGRAMMATE)  NUMERO DI ANOMALIE RISCONTRATE GIORNALMENTE IN OGNI MUSEO CHE PROVOCANO LA PARZIALE RIDUZIONE DELLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO.	> 95%  ≤1

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE CULTURA	AREA BIBLIOTECHE	////////////////////	PRESTITO DI MATERIALE BIBLIOGRAFICO E DOCUMENTARIO DELLA BIBLIOTECA PER ESPOSIZIONI TEMPORANEE	PERCENTUALE DI OPERE, FRA QUELLE PRESTATE IN UN ANNO, RIENTRATE IN BUONO STATO DI CONSERVAZIONE	≥ 98%
DIREZIONE CULTURA	AREA MUSEI DEL CASTELLO, MUSEI ARCHEOLOGICI E MUSEO DEL RISORGIMENTO	UNITÀ RACCOLTE GRAFICHE E FOTOGRAFICHE	GESTIONE DELL'ACCESSO AI DOCUMENTI DEL CIVICO GABINETTO DEI DISEGNI DI UTENTI/SOGGETTI NON DIRETTAMENTE COINVOLTI IN ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO	PERCENTUALE DI IMPOSSIBILITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO PER MOTIVI TECNICI O DI ALTRA NATURA	< 5%
DIREZIONE CULTURA	AREA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E SICUREZZA SEDI	UNITÀ GESTIONE E SVILUPPO SERVIZI MUSEALI	GESTIONE DELL'ACCESSO DEL PERSONALE E DEI VISITATORI AI LOCALI DEI CIVICI GABINETTO DEI DISEGNI, RACCOLTE ARTISTICHE E MEDAGLIERE	CONTROLLO, A CADENZA TRIMESTRALE, DEL RISPETTO DELLE PROCEDURE CON ESITO FAVOREVOLE	≥ 98%