

## 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.

### I processi certificati trasversali a tutte le Aree:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ATTIVITA' IN CASO DI FURTO O ATTO VANDALICO	TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA CONTROL ROOM A SEGUITO DI RISCONTRO FURTO O ATTO VANDALICO	≤3 MINUTI
EROGAZIONE SERVIZIO MUSEI	PERCENTUALE DI SALE APERTE GIORNALMENTE AL PUBBLICO IN OGNI MUSEO. (ESCLUSO IL LUNEDÌ E LE CHIUSURE PROGRAMMATE)	>95%
	NUMERO DI ANOMALIE RISCONTRATE GIORNALMENTE IN OGNI MUSEO CHE PROVOCANO LA PARZIALE RIDUZIONE DELLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO.	≤1

### I processi certificati dell' Area Polo Mostre e Musei Scientifici:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONCESSIONE IN USO A TITOLO ONEROSO DI SPAZI DI PERTINENZA DEGLI ISTITUTI CULTURALI	PERCENTUALE DI EVENTI ATTUATI SENZA DANNI PROCURATI ALLE OPERE	≥98%
PRESTITO DI BENI CULTURALI DELLE RACCOLTE CIVICHE A ESPOSIZIONI TEMPORANEE	PERCENTUALE DI OPERE, FRA QUELLE PRESTATE IN UN ANNO, RIENTRATE IN BUONO STATO DI CONSERVAZIONE	>98%

### I processi certificati dell' Area Polo Arte Moderna e Contemporanea:

CONCESSIONE IN USO A TITOLO ONEROSO DI SPAZI DI PERTINENZA DEGLI ISTITUTI CULTURALI	PERCENTUALE DI EVENTI ATTUATI SENZA DANNI PROCURATI ALLE OPERE	≥98%
PRESTITO DI BENI CULTURALI DELLE RACCOLTE CIVICHE A ESPOSIZIONI TEMPORANEE	PERCENTUALE DI OPERE, FRA QUELLE PRESTATE IN UN ANNO, RIENTRATE IN BUONO STATO DI CONSERVAZIONE	>98%

### I processi certificati dell' Area Biblioteche:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONCESSIONE IN USO A TITOLO ONEROSO DI SPAZI DI PERTINENZA DELLA BIBLIOTECA	PERCENTUALE DI EVENTI ATTUATI SENZA DANNI PROCURATI ALLE OPERE E ALLA STRUTTURA	≥98%
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%

### I processi certificati dell' Area Valorizzazione Patrimonio Artistico e Sicurezza:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
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%

### I processi certificati del Area Soprintendenza Castello, Musei Archeologici e Musei Storici:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONCESSIONE IN USO A TITOLO ONEROSO DI SPAZI DI PERTINENZA DEGLI ISTITUTI CULTURALI	PERCENTUALE DI EVENTI ATTUATI SENZA DANNI PROCURATI ALLE OPERE	≥98%
PRESTITO DI BENI CULTURALI DELLE RACCOLTE CIVICHE A ESPOSIZIONI TEMPORANEE	PERCENTUALE DI OPERE, FRA QUELLE PRESTATE IN UN ANNO, RIENTRATE IN BUONO STATO DI CONSERVAZIONE	>98%
GESTIONE DELL'ACCESSO AI DOCUMENTI DEL CIVICO GABINETTO DEI DISEGNI DI UTENTI/SOGGETTI NON DIRETTAMENTE COINVOLTI IN ATTIVITA' DELL'ISTITUTO	CONTROLLI TRIMESTRALI SUL RISPETTO DELLE PROCEDURE, CON ESITO FAVOREVOLE	≥95%

### I processi certificati dell'Area Spettacolo:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONCESSIONE IN USO A TITOLO ONEROSO DI SPAZI DI PERTINENZA DEGLI ISTITUTI CULTURALI	PERCENTUALE DI EVENTI ATTUATI SENZA DANNI PROCURATI ALLE OPERE	≥98%