

## 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 INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	AREA SERVIZI APPLICATIVI	UNITÀ GESTIONE ARCHITETTURA D'IMPRESA	SUPPORTO E VALIDAZIONE NUOVI PROGETTI	PERCENTUALE DI PROGETTI DSIAD IMPATTATI DAL PDO (PIANO DEGLI OBIETTIVI ANNUALE DEL COMUNE DI MILANO) PRESI IN CARICO DA EA (ENTERPRISE ARCHITECTURE)	80%
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	AREA SERVIZI APPLICATIVI	UNITÀ ESERCIZIO E GESTIONE APPLICATIVI - UNITÀ PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE	CHANGE MANAGEMENT APPLICATIVO	PERCENTUALE DI RICHIESTE RILASCIATE IN COLLAUDO NEI TEMPI INDICATI (SU BASE TRIMESTRALE, ATTIVITÀ 1-12) PERCENTUALE DI RILASCI IMPLEMENTATI NEI TEMPI INDICATI (SU BASE TRIMESTRALE, ATTIVITÀ 14-17)	80 % 80 %
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	AREA SERVIZI APPLICATIVI	UNITÀ ESERCIZIO E GESTIONE APPLICATIVI	INCIDENT MANAGEMENT (PERIMETRO APPLICAZIONI)	PERCENTUALE DI INCIDENT RISOLTI NEL RISPETTO DEI TEMPI INDICATI (SU BASE MENSILE)	80%
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	DIREZIONE SPECIALISTICA CITIZEN EXPERIENCE / AREA CRM	UNITÀ CUSTOMER EXPERIENCE	POPOLAMENTO DEI CONTENUTI DEL PORTALE DI PROMOZIONE DELLA CITTÀ DI MILANO	INCREMENTO ANNUO DI LANDING PAGE PROGETTATE EDITING LANDING PAGE ANNUE	≥ 15% ≥ 70%
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	AREA INTEROPERABILITÀ DEL DATO	UNITÀ SERVIZI STATISTICI	UFFICIALIZZAZIONE DATI ELETTORALI / REFERENDARI	TEMPO IMPIEGATO PER LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI DALLA CONSEGNA DEI CD AGLI ORGANI GIUDIZIARI	5 GG lavorativi
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	AREA INTEROPERABILITÀ DEL DATO	UNITÀ SERVIZI STATISTICI	RILEVAZIONE PREZZI	MANCATA RILEVAZIONE DI QUOTAZIONI DI PREZZO PRODOTTI/SERVIZI DA RILEVARE SECONDO IL PIANO DI CAMPIONAMENTO	≤ 15%
DIREZIONE INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE	AREA INTEROPERABILITÀ DEL DATO	UNITÀ SERVIZI STATISTICI	RILEVAZIONI STATISTICHE CORRENTI PER ISTAT	FORNITURA DATI RISPETTO AL MESE DI RIFERIMENTO	≤ 5