

Per ciascuna tipologia di procedimento:											Per i procedimenti ad istanza di parte:				
Riferimento flusso qualità	1) breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili	2) unità organizzative responsabili dell'istruttoria	3) Contatti	4) ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale	5) modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano	6) termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante	7) procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio-assenso dell'amministrazione	8) strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli	9) link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o tempi previsti per la sua attivazione	10) modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con i codici IBAN identificativi del conto di pagamento, ovvero di imputazione del versamento in Tesoreria, tramite i quali i soggetti versanti possono effettuare i pagamenti mediante bonifico bancario o postale, ovvero gli identificativi del conto corrente postale sul quale i soggetti versanti possono effettuare i pagamenti mediante bollettino postale, nonché i codici identificativi del pagamento da indicare obbligatoriamente per il versamento	11) nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale	1) atti e documenti da allegare all'istanza modulistica necessaria, compresi fac-simile per le autocertificazioni	2) uffici ai quali rivolgersi per informazioni, orari e modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, recapiti telefonici e caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze	Risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali	
PTV PSG007 Gestione dei reclami suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti UATP-URP_SP_01 Tutela e Partecipazione	gestione segnalazioni	UOSD UATP-URP	tel: 06.2090.2020 Fax: 06.2090.2021 E-mail: relazioni.pubblico@ptvonline.it Posta certificata: relazioni.pubblico@ptvonline.postecert.it	UOSD UATP-URP	telefono, lettera, email, PEC	entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione ai sensi della legge 241/90	N/A	strumenti riconosciuti dalla normativa vigente / Procedure sistema gestione qualità	www.ptvonline.it/urp.asp	N/A	N/A	http://www.ptvonline.it/file_allegati/urp_modo_dubio_reclamo.pdf	http://www.ptvonline.it/amm_trsp_mmt-tmp-prc.asp		
PTV PSG006 Valutazione della soddisfazione dei cittadini utenti POS 06 Indagini di valutazione della Soddisfazione	Valutazione della soddisfazione dei cittadini utenti	UOSD UATP-URP	tel: 06.2090.2020 Fax: 06.2090.2021 E-mail: relazioni.pubblico@ptvonline.it Posta certificata: relazioni.pubblico@ptvonline.postecert.it	UOSD UATP-URP	lettera, email, PEC	almeno semestralmente	N/A	N/A	www.ptvonline.it/urp.asp	N/A	N/A	http://www.ptvonline.it/file_allegati/urp_modo_dubio_reclamo.pdf	http://www.ptvonline.it/urp.asp http://www.ptvonline.it/urp.asp http://www.ptvonline.it/urp.asp	http://www.ptvonline.it/amm_trsp_mmt-tmp-prc.asp	
PTV PSG005 definizione e gestione della Carta dei Servizi	definizione e gestione della Carta dei Servizi	UOSD UATP-URP	tel: 06.2090.2020 Fax: 06.2090.2021 E-mail: relazioni.pubblico@ptvonline.it Posta certificata: relazioni.pubblico@ptvonline.postecert.it	UOSD UATP-URP	telefono, lettera, email, PEC	tempestivamente	N/A	strumenti riconosciuti dalla normativa vigente / Procedure sistema gestione qualità	www.ptvonline.it/urp.asp	N/A	N/A	http://www.ptvonline.it/file_allegati/urp_modo_dubio_reclamo.pdf	http://www.ptvonline.it/amm_trsp_mmt-tmp-prc.asp		