

Riferimento flusso qualità	1) breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili	Descrizione monitoraggio
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	gestione segnalazioni	N° di segnalazioni con “1° passo” entro 7 gg dal ricevimento dalla data primo contatto
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	gestione segnalazioni	$\Sigma(\text{Data di chiusura segnalazione} - \text{data apertura}) / \text{n° di segnalazioni chiuse totali}$
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	gestione segnalazioni	N° di segnalazioni con tempi di chiusura $\leq$ a 7 gg / n° di segnalazioni chiuse totali*100
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	gestione segnalazioni	N° di segnalazioni con tempi di chiusura $\leq$ a 30 gg / n° di segnalazioni chiuse totali*100
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	gestione segnalazioni	$(\text{N° di reclami con valutazione positiva del cittadino utente} / \text{N° di reclami totali chiusi}) * 100$
PTV PSGQ06 Valutazione della soddisfazione dei cittadini utenti POS 06 Indagini di valutazione della Soddisfazione	Valutazione della soddisfazione dei cittadini utenti	Report dei risultati della misurazione della soddisfazione dei cittadini- utenti