

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	$\sum(\text{Data di chiusura segnalazione} - \text{data apertura}) / \text{n° di segnalazioni chiuse totali}$
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
PTV PSGQ05 definizione e gestione della Carta dei Servizi	definizione e gestione della Carta dei Servizi	Aggiornare la Carta dei servizi aziendale articolata in brochure tematiche, anche in altre lingue

Riferimento	esito
2021	94,50%
2021	10,0
2021	79,80%
2021	92,00%
2021	100,0%
2021	2 somministrazioni/ 1 report annuale
2021	n° 1 aggiornamenti documenti Carta Servizi