

Riferimento flusso qualità	1) breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili	Descrizione monitoraggio	Riferimento	esito
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	N° di segnalazioni con “1° passo” entro 7 gg dal ricevimento dalla data primo contatto	2019	93,60%
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	$\Sigma(\text{Data di chiusura segnalazione} - \text{data apertura}) / \text{n° di segnalazioni chiuse totali}$	2019	8,0
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	2019	79,60%
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	2019	94,00%
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	$(\text{N° di reclami con valutazione positiva del cittadino utente} / \text{N° di reclami totali chiusi}) * 100$	2019	100,0%
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	2019	2 somministrazioni/ 1 report annuale
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	2019	n° 9 aggiornamenti documenti Carta Servizi