

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	2016	96%
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	Σ (Data di chiusura segnalazione – data apertura) / n° di segnalazioni chiuse totali	2016	12,62
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	N° di segnalazioni con tempi di chiusura <= a 7 gg / n° di segnalazioni chiuse totali*100	2016	60,91%
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	N° di segnalazioni con tempi di chiusura <= a 30 gg / n° di segnalazioni chiuse totali*100	2016	89,28%
UATP-URP_SP 01 Tutela e Partecipazione	Gestione segnalazioni	(N° di reclami con valutazione positiva del cittadino utente/ N° di reclami totali chiusi)*100	2016	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	2016	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	2016	n° 8 aggiornamenti documenti Carta Servizi