

| 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 |
| 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 |
|--------------------|-------------------------------------|
| 2024 | 99,00% |
| 2024 | 4 giorni |
| 2024 | 86,00% |
| 2024 | 97,00% |
| 2024 | 1 report annuale |
| 2024 | n° 3 aggiornamenti Carta Servizi |