

N° VP	VP.152
Libellé	Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité
Unité	unité
Type	Variable de performance
Utilisé pour le calcul de l'indicateur :	P.155.1 - Taux de réclamation
Utilisé pour la consolidation de l'indicateur :	aucun
Commentaires et précisions	<p>La méthode de comptabilisation des réclamations est décrite dans la fiche de l'indicateur P.155.1.</p> <p>Pour mémoire, il ne s'agit que des réclamations écrites ne concernant pas le tarif.</p> <p>Dans le cas d'une régie, l'opérateur est la collectivité elle-même. Cette VP est donc masquée et il convient de renseigner la VP003.</p> <p>Dans le cas d'une délégation, l'opérateur est le délégataire et la VP.152 permet de saisir les réclamations enregistrées directement par la collectivité.</p>
Version	1/130213
Date	13/02/2013