

| | |
|---|---|
| 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 : | P258.1 - 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 P258.1.</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 |