

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi	3 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ n.1
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo	≥ n.1
<b>Tempestività</b>		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	entro le 24H della giornata lavorativa
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 0 minuti
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 5 minuti
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	entro le 24H della giornata lavorativa
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	entro le 24H della giornata lavorativa
<b>Trasparenza</b>	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	80%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	entro le 24H della giornata lavorativa
<b>Efficacia</b>	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	80%
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	15
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	15