

| Dimensioni           | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore                                  | Formula indicatore   | Valore programmato  |
|----------------------|---------------------------|---|--|---|
| <b>Accessibilità</b> | Accessibilità fisica      | Accesso allo sportello                                  | Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi                            | 5/5 giorni  |
|                      | Accessibilità multicanale | Accesso al servizio                                     | Numero di canali attivati  | ≥ 3   |
|                      |                           | Accesso al servizio                                     | Accesso al servizio tramite i seguenti canali: telefono, web, e-mail, social media/accesso al servizio | ≥ 80%   |
| <b>Tempestività</b>  |                           | Tempi di risposta tramite e-mail                        | Tempo massimo dalla richiesta  | ≤ 24 ore nell'ambito delle giornate e delle fasce orarie lavorative |
|                      |                           | Tempi di risposta tramite telefono                      | Tempo massimo dalla richiesta  | In tempo reale  |
|                      |                           | Tempi di attesa per ricevimento front office            | Tempo massimo dalla richiesta  | ≤ 10 minuti   |
|                      |                           | Tempi di risposta tramite Helpdesk                      | Tempo massimo dalla richiesta  | ≤ 5 giorni  |
|                      |                           | Tempi di risposta tramite canali social                 | Tempo massimo dalla richiesta  | ≤ 24 ore nell'ambito delle giornate e delle fasce orarie lavorative |
|                      |                           | Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea      | Tempo massimo dalla richiesta  | ≤ 24 ore nell'ambito delle giornate e delle fasce orarie lavorative |
| <b>Trasparenza</b>   | Procedure informative     | Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web | Quantità informazioni/informazioni totali  | ≥ 75%   |
|                      | Procedure informative     | Tempi di aggiornamento                                  | Tempistica aggiornamento informazioni  | ≤ 48 ore  |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità                | Format previsti per richieste standard                  | N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste                          | ≥ 75%   |
|                      | Affidabilità/Pertinenza   | Reclami pervenuti                                       | N° reclami (pertinenti al servizio)/anno   | ≤ 15  |
|                      | Compiutezza               | Esaustività delle informazioni erogate                  | N° feedback negativi da parte dell'utenza  | ≤ 20%   |