

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Giorni/totale	4/5
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	n. 2
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: telefono, e-mail	60% e-mail 40% telefono
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	48 ore (giornate lavorative)
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	in tempo reale
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 ora
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo della richiesta	Non presente
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	Non presente
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	Non presente
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≤ 80%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	48 ore lavorative
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≤ 60%
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 10
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 10