

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi	5/6
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥3
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo	≥4
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 ora
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 5 minuti
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 10 minuti
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo della richiesta	≤ 20 minuti
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 ora
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 ora
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 24 ore
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥3
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 3
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤2