

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
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ 3
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, telefono	≥ 75%
<b>Tempestività</b>		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 24 h nelle giornate e fasce orarie lavorative
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	Tempo reale
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 10 minuti
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo della richiesta	≤ 24h nelle giornate lavorative
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	Non presente
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	Non presente
<b>Trasparenza</b>	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥ 90%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 24h
<b>Efficacia</b>	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥ 90%
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 20%
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 20%