

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	3
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	4
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali:	E-mail, PEC, sportello, telefono
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 5 giorni lavorativi
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	IN TEMPO REALE
		Tempi di risposta tramite PEC	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 30 giorni
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	IN TEMPO REALE
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	100%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	protocollo mediante posta certificata: protocollo@cert.unifg.it e/o mail ordinaria: centroformazionedocenza@unifg.it
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 20%