

| 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 | 2 |
| | 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 | 2 |
| Tempestività | | Tempi di risposta tramite e-mail | Tempo massimo dalla richiesta | 72 ore salvo ulteriore istruttoria |
| | | Tempi di risposta tramite telefono | Tempo massimo dalla richiesta | In tempo reale salvo ulteriore istruttoria |
| | | Tempi di attesa per ricevimento front office | Tempo massimo dalla richiesta | In tempo reale salvo ulteriore istruttoria |
| | | Tempi di risposta tramite Helpdesk | Tempo massimo dalla richiesta | 72 ore salvo ulteriore istruttoria |
| | | 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 | Tutte quelle connesse alle procedure dei servizi erogati |
| | Procedure informative | Tempi di aggiornamento | Tempistica aggiornamento informazioni | Aggiornamento continuo delle ulteriori attività |
| Efficacia | Conformità | Format previsti per richieste standard | N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste | ≥ 80% |
| | Affidabilità/Pertinenza | Reclami pervenuti | N° reclami (pertinenti al servizio)/anno | ≥ 15% |
| | Compiutezza | Esautività delle informazioni erogate | N° feedback negativi da parte dell'utenza | ≥ 15% |