

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 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ 2
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo	$\geq 50\%$
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 24 ore
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 minuto
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 10 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	$\geq 90\%$
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 10 gg
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	≤ 10
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	$\leq 10\%$