

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	3
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 30 g
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 3 gg
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	100%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	termini di legge
Efficacia	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 5
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 10 %