

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<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 della richiesta	≤ 24 h nelle giornate e fasce orarie lavorative
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo della richiesta	Tempo reale
		Tempi di attesa per ricevimento front-office	Tempo massimo della richiesta	≤ 10 minuti
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo della richiesta	Non pertinente
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo della richiesta	Non pertinente
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo della richiesta	Non pertinente
<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	≤ 24 h
<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	Esautività delle informazioni erogate	N. feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 20 %