

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	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, social media/accesso al servizio complessivo	≥ 80%
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≥ 24 ore nell'ambito delle giornate e delle fasce orarie lavorative
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	Tempo reale
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 10 minuti
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo dalla richiesta	non pertinente
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	non pertinente
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	non pertinente
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥ 90%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 48 h
Efficacia	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	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 20%