

| 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                                                                                | ≥ n.2                                                                                                               |
|               |                           | Accesso al servizio                                     | Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo | ≥ 70%                                                                                                               |
| Tempestività  |                           | Tempi di risposta tramite e-mail                        | Tempo massimo dalla richiesta                                                                            | non previsto                                                                                                        |
|               |                           | Tempi di risposta tramite telefono                      | Tempo massimo dalla richiesta                                                                            | In tempo reale o a seconda della priorità di arrivo, nell'ambito delle giornate e delle fasce orarie di ricevimento |
|               |                           | Tempi di attesa per ricevimento front office            | Tempo massimo dalla richiesta                                                                            | In tempo reale o a seconda della priorità di arrivo, nell'ambito delle giornate e delle fasce orarie di ricevimento |
|               |                           | Tempi di risposta tramite Helpdesk                      | Tempo massimo dalla richiesta                                                                            | 72 ore                                                                                                              |
|               |                           | Tempi di risposta tramite canali social                 | Tempo massimo dalla richiesta                                                                            | non previsto                                                                                                        |
|               |                           | Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea      | Tempo massimo dalla richiesta                                                                            | non previsto                                                                                                        |
| Trasparenza   | Procedure informative     | Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web | Quantità informazioni/informazioni totali                                                                | ≥ 80%                                                                                                               |
|               | Procedure informative     | Tempi di aggiornamento                                  | Tempistica aggiornamento informazioni                                                                    | ≤ 24 ore                                                                                                            |
| 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                                                                 | ≤ 30                                                                                                                |
|               | Compiutezza               | Esaustività delle informazioni erogate                  | N° feedback negativi da parte dell'utenza                                                                | ≤ 10%                                                                                                               |