

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi	5 gg
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ 2
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, telefono	60%
<b>Tempestività</b>		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo della richiesta	≤ 48 ore nell'ambito delle giornate lavorative
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo della richiesta	Le richieste di informazioni sono soddisfatte in tempo reale nell'ambito delle giornate delle fasce orarie di ricevimento.
		Tempi di attesa per ricevimento front-office	Tempo massimo della richiesta	Le richieste di informazioni sono soddisfatte in tempo reale nell'ambito delle giornate delle fasce orarie di ricevimento.
		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	Non pertinente
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	Non pertinente
<b>Efficacia</b>	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	Non pertinente
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N. reclami (pertinenti al servizio)/ anno	≤ 15
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N. feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 10%