Servizio erogato: orientamento dell'utenza sull'organizzazione, le norme, le attività e le modalità di erogazione dei servizi in linea con la normativa vigente in tema di accessibilità e trasparenza dell'azione amministrativa; attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Modalità di erogazione: web, e-mail, posta, telefono.

Utenza che usufruisce del servizio: Cittadini, studenti, docenti, professionisti, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato 2021	Consuntivo 31/12/2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione degli stessi	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	98%	100%	98%
		Informazioni, tramite e-mail, posta, fax, telefono, messaggistica tramite sociale sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi.	Numero informazioni erogate/ Totale numero informazioni richieste	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la formalizzazione della richiesta di accesso ai sensi della Legge 241 da parte dell'utente e la comunicazione di riscontro dell'amministrazione al richiedente con l'indicazione della data di trasmissione a ufficio competente e del nominativo del responsabile del procedimento (*)	2 g.g.	95%	95%	95%
		Tempo massimo tra la formalizzazione della richiesta di informazioni da parte dell'utente e la formalizzazione della risposta al richiedente (**)	30 g.g.	95%	95%	95%

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano il responsabile del servizio	Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni	100%	100%	100%
	Procedura di contatto	Pubblicazione su web delle informazioni che riguardano le modalità di contatto	Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni	100%	100%	100%
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su web della tempistica garantita	Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su web delle eventuali spese a carico dell'utente e delle relative modalità di pagamento	Numero pubblicazioni corrette/ Totale pubblicazioni	100%	100%	100%
	Diffusione	Realizzazione di servizi televisivi, prodotti cartacei e multimediali per comunicare il ruolo e l'immagine dell'Agenzia	Numero servizi televisivi, prodotti realizzati ad evento, programmi	20 servizi televisivi al mese e 1 prodotto per taluni eventi	20 + 2	20 servizi televisivi al mese e 1 prodotto ad evento
	Aggiornamenti	Miglioramento del tempo di pubblicazione degli aggiornamenti richiesti nel sito istituzionale dell'Agenzia.	Tempo di pubblicazione rispetto alla richiesta degli utenti	≤ 1 giorno	≤ 1 giorno	≤ 1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero servizi erogati secondo gli standard/ Totale servizi erogati	98%	100%	98%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei riscontri negativi sui servizi erogati/Totale servizi erogati	2%	0,2%	2%

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero servizi evasi senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Totale di servizi evasi	98%	98%	98%

(*) la durata del procedimento di accesso agli atti viene riportata nel sito web sezione URP - Accesso ai documenti amministrativi.

(**) qualora URP non sia in grado di fornire direttamente l'informazione richiesta, comunica all'utente l'avvenuta trasmissione all'ufficio competente o la necessità di ulteriore tempo per l'individuazione del referente.