

SERVIZIO AFFARI GENERALI STUDENTI

ESAMI DI STATO

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio riguarda le attività relative al conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di Dottore Commercialista ed Esperto Contabile, Medico Veterinario e Tecnologo Alimentare secondo quanto previsto dall'Ordinanza Ministeriale relativa agli Esami di Stato, nonché la pubblicazione degli elenchi degli abilitati e il rilascio del titolo di abilitazione.

Modalità di erogazione

Le domande possono essere presentate a mano o inviate per posta. Le informazioni possono essere richieste presso il Servizio, per posta, fax, e-mail, telefono.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Utenza con i requisiti previsti per sostenere gli Esami di Stato per l'esercizio della professione di Dottore Commercialista ed Esperto Contabile, Medico Veterinario e Tecnologo Alimentare.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
|---------------|--------------------------------------|---|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso all'ufficio per informazioni e presentazione domande | Numero giornate lavorative con apertura dell'ufficio al pubblico / Numero totale giornate lavorative | 100% |
| | Accessibilità multicanale | Erogazione delle informazioni tramite telefono, fax, posta, e-mail | Numero reclami per servizio multicanale/ Numero servizi erogati | 5% |
| | | Istanza inviata per posta | Numero di richieste evase / Numero totale di richieste pervenute per posta | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la ricezione della richiesta di rilascio del certificato sostitutivo ed il rilascio del certificato sostitutivo (5 giorni lavorativi) | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste pervenute | 100% |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Procedure di contratto | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Tempistica | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 10 giorni |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale richieste pervenute | 100% |
| | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero totale richieste evase | 1% |
| | Compiutezza | Esaustività della prestazione erogata | Numero reclami relativi all'eshaustività della prestazione erogata / numero totale richieste evase | 1% |