



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MESSINA

Il Numero Verde dell'Università di Messina ha come obiettivo principale quello di fornire a potenziali studenti e studenti iscritti un'informazione univoca e corretta su:

- immatricolazioni;*
- iscrizioni;*
- tasse e contributi (esenzioni ed agevolazioni);*
- calendario lezioni, esami, ricevimenti docenti, ecc.*

L'Ufficio Numero Verde, che coordina il servizio di Call Center, mantiene perciò un costante ed elevato livello di aggiornamento su tutti gli eventi che attengono l'organizzazione e la vita dell'Ateneo, attivandosi per l'acquisizione delle informazioni necessarie ad alimentare la banca dati consultata dagli operatori.

Il numero crescente delle telefonate ricevute negli ultimi anni (solo nel mese di Agosto scorso ha ricevuto 9.306 telefonate) è sintomo preciso della avvertita utilità delle informazioni rilasciate.

Le istanze che richiedono una risoluzione specifica, vengono inoltrate agli uffici dell'Ateneo competenti (segreterie studenti, presidenze di facoltà, Centro di calcolo, ecc). Il tempo di risoluzione di tali istanze è garantito in 24 ore.

Tutte le telefonate vengono inserite in un report giornaliero dove vengono indicate le richieste degli utenti al fine di una analisi dettagliata; in caso di domande che richiedono una risposta complessa si provvede anche a contattare telefonicamente l'interessato.

Il Numero Verde è uno tra i canali informativi che l'Ateneo mette a disposizione dell'utenza insieme ai servizi offerti dalle segreterie.

A tal proposito si invitano gli studenti ad utilizzare al meglio entrambi i canali, informandoli che dal 14 Settembre è attivo l'orario di ricevimento invernale delle segreterie (dal lunedì al venerdì, escluso il mercoledì mattina dalle ore 9:00 alle ore 12:00, lunedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00).

Con l'apertura al pubblico pomeridiana delle segreterie, si prevede di smaltire le code che si sono create nei giorni precedenti e che non hanno permesso al personale di rispondere alle telefonate e alle mail ricevute.