



## UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MESSINA Ufficio Numero Verde

Il Numero Verde ha come obiettivo principale quello di fornire informazioni agli studenti, in ingresso, in itinere e post lauream, su:

- immatricolazioni;
- iscrizioni anni successivi;
- passaggi e trasferimenti;
- tasse;
- calendario didattico;
- orari lezioni e ricevimento docenti;
- esami "post lauream";
- certificazioni;
- indirizzi e numeri telefonici uffici vari.

L'Ufficio Numero Verde, che coordina il servizio di Call Center, mantiene 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 delle telefonate ricevute negli ultimi anni (38.175 solo nell'ultimo anno, Marzo 2009-Febbraio 2010 ), è sintomo preciso della avvertita utilità delle informazioni rilasciate.

Le istanze che richiedono una risoluzione specifica, vengono valutate e risolte direttamente dall'Ufficio Numero Verde. In alcuni casi, 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 a decorrere dal 1 Febbraio 2010 e fino al 1 Luglio 2010, è attivo l'orario di ricevimento invernale delle Segreterie Studenti:

Lunedì-Mercoledì- Venerdì, dalle 08.30 alle 12.00;

Martedì e Giovedì, dalle 17.00 alle 17.00.