



Al Commissario Straordinario

Al Garante dello Studente

Ai membri in seno alla commissione

OGGETTO: RIPRISTINO SERVIZI DI SPORTELLO IN MODALITA' IN PRESENZA

VISTO l'avviso pubblicato in data 29/09/2022 sul sito di ADiSU umbria con il quale si segnalava l'interruzione del servizio di call center a causa di un guasto sulla dorsale di servizio e si ribadiva la possibilità di contattare l'Agenzia tramite ticket;

CONSIDERATO che tale interruzione del servizio di call center ha generato notevoli disagi, specialmente in un periodo concitato come quello tutt'ora in corso;

CONSIDERATO che nel periodo pre pandemico l'ADiSU Umbria disponeva di uno "sportello studenti", aperto a quest'ultimi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

CONSIDERATO che attualmente questo servizio non è ancora stato ripristinato, e che l'unico mezzo principale di comunicazione tra studente ed Agenzia risulta essere il "servizio di ticketing online";

CONSIDERATA l'elevata quantità di ticket presentati nelle ultime settimane da studenti, al fine di risolvere i disservizi causati dalla nuova piattaforma informatica adottata dall'Agenzia, che hanno comportato ritardi nelle risposte di quest'ultimi o addirittura casi di non risposta;

RITENUTO che l'orario previsto per l'erogazione del suddetto servizio prima della pandemia, risultava essere limitativo in quanto le lezioni universitarie si concentrano nella fascia mattutina;

RITENUTO che il servizio "sportello studenti" in presenza si presenta come una migliore modalità di risoluzione delle possibili problematiche contro le quali possono incorrere gli studenti nel corso dell'Anno Accademico;

La Sinistra Universitaria UdU Sede di Perugia e di Terni richiede:

- il ripristino del servizio “sportello studenti” in presenza, con l’estensione della fascia oraria della fruibilità di quest’ultimo, proponendo di mantenerlo attivo dal Lunedì al Giovedì anche in orario pomeridiano dalle 15.00 alle 17.00;
- che gli studenti possano usufruire dello “sportello studenti” mediante prenotazione online tramite l’apposita sezione già prevista, ma che anche in assenza di prenotazioni lo sportello rimanga attivo affinché gli studenti che riscontrano problematiche possano comunque usufruirne, anche senza prenotazione;
- Che si provveda in futuro a dotare l’agenzia di un apposito cellulare istituzionale, da attivare come servizio sostitutivo in caso di guasti al centralino telefonico.

Perugia 08/10/2022

I rappresentanti della Sinistra Universitaria - UdU Sede di Perugia e di Terni in seno alla
Commissione di Garanzia degli Studenti ADiSU:

Teresa Trani

Giacomo Sbrega

Federica Messinese

Martina Bontempo

Oscar Giambitto

Gabriele Dolci