



Allegato 1

DESCRIZIONE DELLE NUOVE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI FRONT OFFICE SVOLTI DALLE SEGRETERIE STUDENTI

Il tutor di Front Office Segreteria studenti sarà presente allo sportello nelle giornate di **MARTEDÌ** e **GIOVEDÌ** con **ORARIO dalle 10 alle 15**. Due ore in più rispetto al normale orario di Segreteria studenti.

Nei giorni in cui il Tutor sarà presente gli studenti potranno richiedere **servizi di primo livello** mentre non sarà possibile inoltrare alle Segreterie studenti richieste definite “di secondo livello”, normalmente svolte dagli operatori strutturati delle Segreterie studenti negli altri giorni della settimana allo sportello (lunedì-mercoledì-venerdì con i consueti orari, dalle 10 alle 13).

Il tutor assisterà gli studenti:

- nel **dare informazioni di carattere generale sia in presenza che telefonicamente (negli orari indicati dalle singole segreterie) o tramite e-mail,**
- nel **provvedere al ritiro o al rilascio di modulistica** per richiedere: domanda di laurea, di passaggio/trasferimento, libretto di tirocinio, duplicazione tessere di riconoscimento, rinuncia agli studi, part-time.

Provvederà inoltre al **ritiro di attestazioni** portate dagli studenti, ad esempio i certificati CLA e/o altre, al **rilascio di duplicati tessere** degli studenti che ne avranno fatto richiesta, e alla consegna di **certificazioni di iscrizione o di laurea.**

Il tutor non potrà rispondere alle richieste in merito a tasse o diritto allo studio, a problemi relativi agli esami e i piani di studio, ciò di cui si occuperanno gli operatori di Segreteria Studenti.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA

Direzione Studenti – Area Segreterie Studenti

DATA PUBBLICAZIONE 04/05/2011

Il front office per gli studenti subirà pertanto le seguenti modificazioni:

situazione attuale

Giorno	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Tipologia	sportello con operatore di segreteria				
Orario	10.00 – 13.00	10.00 – 13.00	10.00 – 13.00	10.00 – 13.00	10.00 – 13.00

nuova organizzazione

Giorno	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
tipologia	sportello con operatore di segreteria	Front-office di I° livello con tutor	sportello con operatore di segreteria	Front-office di I° livello con tutor	sportello con operatore di segreteria
orario	10.00 – 13.00	10.00 – 15.00	10.00 – 13.00	10.00 – 15.00	10.00 – 13.00

UBICAZIONE DEGLI SPORTELLI DI FRONT-OFFICE DI PRIMO LIVELLO

- Facoltà di Economia e Giurisprudenza: presso la Segreteria Studenti delle Facoltà di Economia e Giurisprudenza- Chiostro San Francesco, Via San Francesco 22, Verona;
- Facoltà di Lettere e Filosofia e di Lingue e Letterature straniere: **presso la segreteria studenti della Facoltà di Lingue e Letterature straniere**- Chiostro San Francesco, Via San Francesco 22, Verona;
- Facoltà di Scienze della Formazione e Scienze Motorie: presso la segreteria studenti delle Facoltà di Scienze della Formazione e Scienze Motorie- Chiostro San Francesco, Via San Francesco 22, Verona;
- Facoltà di Medicina e Chirurgia: presso la segreteria studenti Facoltà di Medicina e Chirurgia, Via Bengasi 7 – 37135 Verona;
- Facoltà di Scienze MM FF NN: presso la segreteria studenti Facoltà di Scienze MM.FF.NN. – Strada Le Grazie- Verona.