



Lo Sportello informativo virtuale della Segreteria Studenti

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

Art. 1 Oggetto del servizio

1. *SegreteriaRisponde* è il servizio a carattere meramente informativo della Segreteria Studenti del Politecnico.
2. Il servizio *SegreteriaRisponde* si occupa esclusivamente delle attività amministrative della Segreteria Studenti di seguito elencate:
 - iscrizioni;
 - rinunce agli studi;
 - registrazione tasse ed esami;
 - trasferimenti;
 - certificati;
 - piani di studio e pratiche studenti;
 - lauree;
 - rimborsi;
 - pratiche di studenti stranieri.
3. Le richieste devono riferirsi a problematiche amministrative concrete e non costituiscono in nessun caso atto formale per l'avvio di un procedimento.
4. Le segnalazioni raccolte saranno esaminate quotidianamente dopo le 12.30.
5. Il feedback avverrà entro 10 giorni lavorativi.

Art. 2 Regole formali per l'invio delle richieste

1. Il messaggio di posta elettronica deve prevedere la *ricevuta di ritorno*. A partire dalla ricezione della stessa decorrono i termini per la conclusione del procedimento.
2. Nell'*oggetto* della mail, occorre specificare la tipologia di richiesta, attingendo dall'elenco all'art. 1 punto 2 del presente Regolamento.
3. Nel *testo* della mail, è necessario inserire le seguenti informazioni: nome, cognome, numero di matricola e corso di Laurea.