



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

Alla Comunità studentesca
Al Personale TAB
e p. c. Alla FLC CGIL
Alla UIL Scuola RUA

Oggetto: assistenza agli studenti tramite sistema di ticketing

L'emergenza Coronavirus e le sollecitazioni provenienti da alcune organizzazioni sindacali in merito all'accesso agli sportelli delle Segreterie Studenti hanno indotto questa Amministrazione ad anticipare il programma di avvio degli strumenti innovativi rivolti agli studenti già in avanzata fase di sviluppo.

A far data da **giovedì 27 febbraio**, gli studenti dell'Università degli Studi di Palermo riceveranno assistenza sulla propria carriera, in via sperimentale, tramite il **sistema di ticketing** delle Segreterie Studenti, reso disponibile dall'Area Sistemi Informativi e Portale di Ateneo (SIA).

Per creare una richiesta bisogna accedere al seguente link <https://supporto.unipa.it>, usando **le proprie credenziali istituzionali**, e cliccare su nuovo ticket.

Il sistema invierà una mail di notifica di avvenuta ricezione della richiesta e successivamente, a seguito di lavorazione da parte del personale di segreteria, sarà inviata una mail con il link per leggere la risposta alla propria istanza. Lo stato della pratica sarà sempre consultabile tramite l'applicativo di gestione ticket (<https://supporto.unipa.it>), accedendo con le proprie credenziali.

Pertanto, l'apertura al pubblico degli sportelli di Segreterie Studenti è sospesa fino a nuova comunicazione e sostituita dal sistema di ticketing sopra descritto.

Non appena disponibili saranno altresì avviati ulteriori strumenti di supporto per le strutture assimilabili alle Segreterie Studenti (ad esempio; Segreterie didattiche dei Dipartimenti, COT, Internazionalizzazione etc.) che non hanno flussi di studenti paragonabili a quelli delle Segreterie Centrali.

Inoltre entro la data del 9 marzo, questa Amministrazione si riserva di valutare la riapertura degli sportelli in analogia con quanto già disposto nella odierna nota prot. n. 17638.

Il Direttore Generale
Dott. Antonio Romeo

Il Rettore
Prof. Fabrizio Micari