

RELAZIONE DEL GARANTE DELLA COMPONENTE STUDENTESCA

(sull'attività svolta dal 1° settembre 2024 al 31 agosto 2025)

1. Introduzione

La presente relazione, predisposta ai sensi dell'art. 7 del Regolamento sul garante della componente studentesca dell'Università degli Studi di Verona, riassume l'attività svolta dalla Garante nel periodo compreso tra il 1° settembre 2024 e il 31 agosto 2025.

Il documento mira a offrire un quadro complessivo delle questioni sollevate dagli studenti e dalle studentesse, delle modalità di gestione adottate e delle prospettive di miglioramento emerse. L'attenzione è rivolta in particolare al rafforzamento del dialogo tra la comunità studentesca e le strutture universitarie, in un'ottica di ascolto, tutela dei diritti e promozione di soluzioni costruttive.

2. Compiti e attività del Garante

Le funzioni attribuite al Garante sono delineate dall'art. 3, commi 1 e 2, del Regolamento sul garante della componente studentesca, che individua in questa figura il presidio a tutela dei diritti degli studenti. In particolare, il regolamento stabilisce che il Garante:

“riceve ed esamina le segnalazioni provenienti dalla componente studentesca... che ritenga lesi i propri diritti e interessi a causa di provvedimenti, disfunzioni o comportamenti, anche omissivi, di organi e uffici dell'Università. Il Garante ha il compito di svolgere accertamenti, promuovere soluzioni possibili, vigilare sull'applicazione corretta delle norme didattiche e riferirne al Rettore”.

Le segnalazioni sono ricevute esclusivamente dalla componente studentesca, che comprende gli iscritti a corsi di laurea, corsi professionalizzanti, master, dottorati, scuole di specializzazione e programmi internazionali.

È importante sottolineare che il Garante non esercita poteri sostitutivi né nei confronti dei docenti né degli uffici amministrativi o degli organi accademici. Il suo ruolo si configura piuttosto come quello di facilitatore della comunicazione, promuovendo l'interlocuzione diretta tra studenti e docenti o uffici competenti, e, ove necessario, segnalando problematiche, proponendo possibili soluzioni o suggerendo interventi correttivi di procedure o regolamenti.

Nell'attività quotidiana, la Garante ha fornito orientamento agli studenti, indirizzandoli verso le azioni più opportune per risolvere i problemi riscontrati, oppure attivandosi direttamente presso gli uffici interessati. L'obiettivo perseguito è stato sempre quello di offrire risposte tempestive, concrete e non meramente formali.

Fondamentale infine sottolineare che il ruolo della Garante non è quello di un ufficio di mero consenso per le richieste degli studenti, ma un servizio di ascolto e mediazione, spesso richiesto dagli stessi docenti anche a loro tutela, laddove situazioni delicate rendano utile la presenza di una figura terza.

3. Riservatezza e segreto d'ufficio

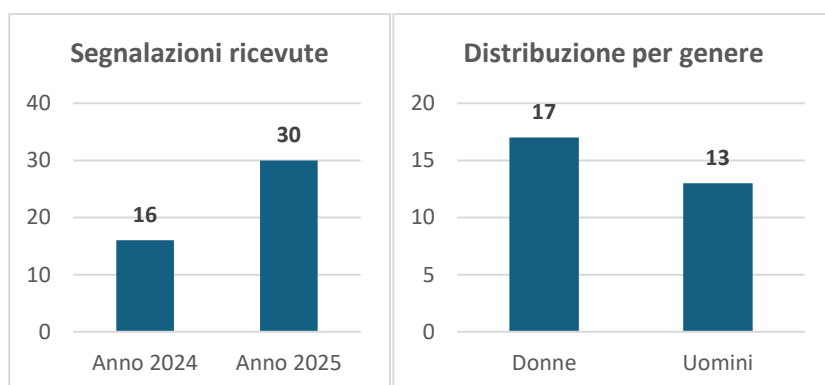
Nell'esercizio delle sue funzioni il Garante è tenuto alla tutela della riservatezza di quanti si rivolgono al suo ufficio e all'osservanza del segreto d'ufficio riguardo alle informazioni comunque acquisite nell'esercizio delle sue funzioni.

Nel corso del 2025 sono state definite le *Linee guida per l'attività e le modalità di azione della Garante della componente studentesca* (allegate alla presente relazione). Il documento stabilisce in modo chiaro le fasi operative – dalla ricezione e protocollazione della richiesta, alla valutazione e contatto con gli uffici competenti, fino alla risposta allo studente – garantendo riservatezza, trasparenza e tracciabilità dell'intero processo.

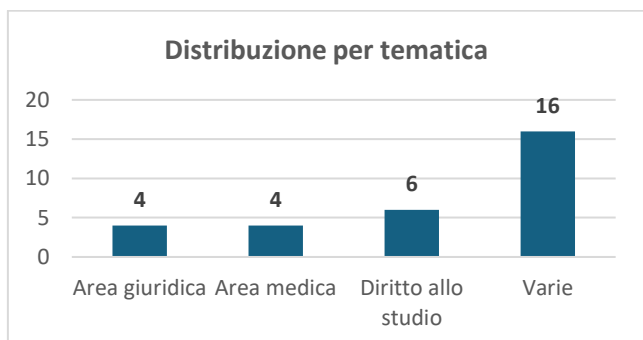
Per avere certezza di operare nel rispetto del regolamento e della normative in materia di privacy, alla luce soprattutto di alcune situazioni in cui, per il numero esiguo di studenti iscritti o per particolari condizioni individuali, l'attività amministrativa rischiava di rendere facilmente identificabili i soggetti coinvolti, nel corso dell'anno si è svolto un incontro di approfondimento dedicato al tema della privacy con i colleghi dell'Area Trasparenza e Protezione Dati, che hanno confermato la validità delle linee guida adottate.

4. Segnalazioni e interventi

Nel periodo **settembre 2024 – agosto 2025**, l'Ufficio del Garante ha registrato un incremento delle segnalazioni rispetto all'anno precedente (16 nel 2024 contro i 30 del 2025), segno di una maggiore consapevolezza del ruolo e delle funzioni di questa figura.



Le **richieste di intervento** hanno riguardato tanto situazioni individuali quanto aspetti di carattere collettivo, con ricadute sull'intera comunità studentesca. Un dato rilevante riguarda, per quanto concerne la didattica, la prevalenza di segnalazioni provenienti da corsi di area sanitaria e giuridica (4 casi per area) e, in ambito amministrativo, segnalazioni relative al diritto allo studio (6 casi complessivamente).



Gli interventi sono stati classificati nei seguenti ambiti principali:

a) Didattica

Le segnalazioni hanno riguardato problematiche legate a esami, tirocini e modalità di valutazione. Sono stati segnalati casi di errori nelle registrazioni degli esiti, modalità di svolgimento non trasparenti e difficoltà nella calendarizzazione degli appelli. In più occasioni è stato necessario coinvolgere i presidenti di corso di studio, ottenendo la rettifica di situazioni che avrebbero penalizzato ingiustamente gli studenti.

b) Ambito amministrativo

Numerose richieste hanno riguardato la gestione delle carriere universitarie: sospensioni non motivate, ritardi nelle procedure di aggiornamento, errori nelle iscrizioni agli anni successivi o nella gestione delle decadenze. L'intervento del Garante ha favorito la soluzione di diversi casi grazie al dialogo diretto con le segreterie studenti e con gli uffici accademici.

c) Aspetti economici e diritto allo studio

Diversi studenti hanno segnalato problematiche legate a classificazioni errate che incidevano su borse di studio e tassazione universitaria. In alcuni casi, il tempestivo intervento del Garante ha consentito la correzione della posizione e il recupero di benefici economici. Non sono mancati tuttavia casi che hanno richiesto tempi di gestione più lunghi, a causa della complessità degli accertamenti richiesti.

d) Inclusione e pari opportunità

Alcune segnalazioni hanno riguardato la difficoltà di ottenere misure di supporto adeguate, o comportamenti non coerenti con i principi di inclusione da parte di docenti o uffici. In queste situazioni, il Garante ha svolto un ruolo di mediazione, coinvolgendo anche figure istituzionali preposte a garantire pari opportunità, così da fornire risposte più complete ed efficaci.

e) Relazioni interpersonali

Non sono mancati episodi di rapporti difficili tra docenti e studenti, segnalati in particolare dalle studentesse, che hanno percepito atteggiamenti poco rispettosi o discriminatori. Il Garante ha svolto un ruolo di ascolto e accompagnamento, indirizzando i casi verso i canali istituzionali più adeguati, quando necessario.

Aspetti trasversali rilevati:

- La maggior parte delle comunicazioni si è svolta tramite **posta elettronica**, garantendo tracciabilità e risposte rapide.
- In molti casi è stato necessario coinvolgere più interlocutori istituzionali, a testimonianza della complessità delle problematiche affrontate.
- La collaborazione degli uffici e dei docenti si è rivelata decisiva per giungere a soluzioni condivise e soddisfacenti.

Nel complesso, l'analisi evidenzia una crescita della fiducia degli studenti verso l'Ufficio del Garante, riconosciuto sempre più come punto di riferimento per la tutela dei diritti e la gestione delle difficoltà incontrate nel percorso accademico.

5. Conclusioni

Dall'attività svolta nel periodo in esame emerge un quadro in evoluzione: da un lato, una comunità studentesca sempre più consapevole e attiva nella difesa dei propri diritti; dall'altro, una struttura

universitaria che, seppure con alcune difficoltà, ha mostrato disponibilità e collaborazione nella ricerca di soluzioni.

La Garante desidera esprimere un sincero ringraziamento alle autorità accademiche, ai docenti e agli uffici amministrativi per l'impegno dimostrato.

Uno speciale riconoscimento va al lavoro ulteriore e costante che deve essere svolto dalle aree della didattica e del diritto allo studio, chiamate a gestire situazioni spesso complesse e delicate, che richiedono attenzione personalizzata, interpretazione puntuale delle norme e grande disponibilità al dialogo con studenti e studentesse.

Fondamentale è stato mantenere un raccordo continuo con il Consiglio degli studenti, con la Consiglieria di fiducia e con le altre componenti interessate, così da garantire un approccio condiviso e coerente nella gestione dei casi.

Si auspica che l'attenzione verso le problematiche studentesche possa consolidarsi ulteriormente, favorendo pratiche non solo rispettose della legalità formale, ma anche orientate a risposte concrete, in grado di rafforzare la coesione della comunità universitaria.

Un ultimo aspetto da sottolineare è la crescente natura **collettiva** delle segnalazioni: sempre più studenti si fanno portavoce non solo di problematiche personali, ma anche di criticità che riguardano l'intera comunità studentesca. Tale dinamica rappresenta un segnale positivo di partecipazione e rafforza il senso di appartenenza all'Ateneo.

6. Suggerimenti e prospettive future

Dall'esperienza di questo anno emerge, innanzitutto, la questione dei regolamenti: strumenti chiari e applicati con rigore dagli uffici amministrativi, ma che in alcuni casi potrebbero essere letti anche in una prospettiva evolutiva, per valutare correttivi che tengano conto di esigenze nuove e più inclusive.

Un secondo aspetto riguarda l'opportunità di rafforzare il raccordo con le Commissioni paritetiche, così da integrare maggiormente il lavoro della Garante con quello svolto dagli organi dedicati al monitoraggio della qualità della didattica e dei servizi.

Infine, si segnala come prospettiva futura il coinvolgimento del Nucleo di valutazione e del Comitato Unico di Garanzia, in modo da contribuire, con le evidenze raccolte, a una lettura più ampia e sistematica delle necessità della componente studentesca.

In tutte queste direzioni si avverte la necessità di ampliare e consolidare la rete di relazioni, quale condizione essenziale per rendere più efficace il ruolo di mediazione e di ascolto della Garante.

Linee guida per l'attività e le modalità di azione della garante della componente studentesca dell'Università di Verona

1. Ricezione della richiesta

La prima fase del processo riguarda la ricezione delle richieste. Le segnalazioni vanno inviate in forma scritta e non anonima al/alla Garante della componente studentesca. È essenziale che le richieste siano chiare in modo tale da fornire le informazioni necessarie per una corretta valutazione. Qualora lo ritenesse opportuno, il/la Garante può richiedere al/alla richiedente ulteriori approfondimenti e integrazioni per completare la valutazione della richiesta.

2. Invio al protocollo

Una volta ricevuta la richiesta, la stessa deve essere inviata al Protocollo con assegnazione esclusiva al/alla Garante. Questo passaggio garantisce che tutte le comunicazioni siano ufficialmente registrate e tracciabili mantenendo il necessario riserbo.

3. Notifica di presa in carico al/alla richiedente

Dopo l'assegnazione al Protocollo, viene tempestivamente inviata una risposta al/alla richiedente per confermare l'avvenuta presa in carico della richiesta. Questa comunicazione serve a rassicurare lo studente che la sua segnalazione è stata ricevuta e verrà esaminata.

4. Valutazione e primo contatto

Il/la Garante procede alla valutazione della richiesta e stabilisce un primo contatto via mail con la persona o l'ufficio competente. Durante questo contatto iniziale, se possibile, vengono inviati dati anonimi per proteggere la riservatezza del richiedente. Viene anche concordata una tempistica per la risposta confidenziale da parte della persona o dell'ufficio di riferimento.

5. Azioni per la risoluzione del caso

La Garante adotta tutte le azioni necessarie per risolvere il caso o comunque per giungere a una risposta da inviare al/alla richiedente. Questo può includere ulteriori accertamenti, consultazioni con altri uffici o la promozione di possibili soluzioni.

6. Inserimento nel fascicolo del protocollo

Il carteggio intercorso durante la gestione del caso deve essere inserito nel fascicolo del Protocollo, senza notifica al/alla richiedente. Questo garantisce che tutte le comunicazioni e le azioni siano documentate e conservate per future referenze.

7. Invio della risposta al/alla richiedente

Una volta completata la valutazione e adottate le azioni necessarie, viene inviata una risposta al/alla richiedente. Questa risposta, che conclude l'iter, deve essere protocollata e predisposta dall'ufficio o dalla Garante sulla base delle indicazioni della persona o dell'ufficio di riferimento.

8. Gestione delle contro/risposte

Nel caso in cui il/la richiedente invii una contro/risposta, il processo ricomincia dal punto 1, assicurando che ogni nuova comunicazione sia trattata con la stessa attenzione e procedura delle segnalazioni iniziali.

9. Riservatezza e confronto interno

È fondamentale mantenere la riservatezza durante tutto il processo. Vi sono tuttavia casi in cui risulta difficile evitare che nel confronto interno con gli uffici didattici e amministrativi emerga il profilo del/della richiedente.

10. Conservazione della documentazione

Sempre al fine di mantenere il massimo riserbo, l'intera documentazione utile deve essere mantenuta esclusivamente presso l'ufficio del/della Garante e del personale assegnato. Questo include copie delle richieste, delle risposte e di tutte le comunicazioni intercorse durante il processo di gestione del caso.

Queste linee guida sono state create per garantire chiarezza, trasparenza ed efficacia nella gestione delle segnalazioni da parte del/della Garante della componente studentesca dell'Università di Verona e sono in continuo aggiornamento.