



Il Garante d'Ateneo

***Relazione sull'attività svolta nel periodo dal
1° gennaio 2009 al 31 dicembre 2009
(Art. 5 del Regolamento approvato con D.R. 7 dicembre 1994, n. 539/202)***

Gennaio 2010



Il Garante d'Ateneo

RELAZIONE

Sull'attività svolta dal Garante d'Ateneo nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2009

La presente relazione, redatta ai sensi dell'art. 5 del Regolamento approvato con decreto Rettorale 7 dicembre 1994, n. 539/202 e successive modificazioni, istitutivo della figura del Garante d'Ateneo, si riferisce al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2009.

PREMESSA

I criteri adottati nello svolgimento dell'attività dell'Ufficio sono stati descritti nella relazione riguardante il periodo dal 23 ottobre 2007 al 31 dicembre 2008, alla cui lettura, pertanto, rimando; l'atteggiamento degli interlocutori istituzionali è stato, con qualche marginale eccezione, di sostanziale e spesso convinta collaborazione.

La sede di Cesena non è stata attivata: anche nel periodo in considerazione non si è avuta quindi la possibilità di osservare il disposto dell'art. 8 del DR 7.12.1994, N. 539/202.

I fascicoli aperti dal 1 dicembre al 31 dicembre 2009 sono stati n. 140: n. 117 relativi a studenti e laureati operanti nell'ambito dell'Ateneo; n. 10 a docenti; n. 13 al personale tecnico amministrativo.

Come negli anni precedenti è stata poi fornita attività di informazione, consulenza ed assistenza, che non ha dato luogo alla formazione di specifici fascicoli.



Il Garante d'Ateneo

RAPPORTI CON L'AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

Le occasioni di intervento non sono state numerose.

- Una ha riguardato studenti aventi diritto, per i loro requisiti di merito, ad uno sconto del 10% sulla quota di contribuzione, anche a prescindere dall'esistenza del requisito reddituale, che quindi non sarebbe dovuto essere indicato. Peraltro la domanda per ottenere il beneficio doveva essere obbligatoriamente presentata tramite posta elettronica e il modulo predisposto dall'Azienda prevedeva il necessario riempimento di una casella in cui dovevano essere esposti, pena il blocco del sistema, i dati reddituali del richiedente.

Prima di investire della questione questo Ufficio ed anche quello del Difensore Civico dell'Emilia Romagna, gli interessati si sono rivolti agli operatori del Call-center di ER-GO, ricevendo il suggerimento (così hanno riferito) di riempire la casella sopra indicata con dati di fantasia.

Il consiglio, con molto buon senso, non è stato seguito e l'ER-GO ha con immediatezza modificato il sistema: l'episodio, peraltro, induce ad auspicare una maggiore attenzione nel garantire la riservatezza di dati personali, quando la loro esplicitazione non sia necessaria, nonché un migliore addestramento del personale addetto alle relazioni con il pubblico.



Il Garante d'Ateneo

- Un altro ricorso collettivo ha riguardato la mancata concessione ai laureati nella sessione straordinaria dell'anno accademico 2007/2008 del premio per laureati in corso.

Gli interessati hanno fatto presente che l'asserita carenza di fondi opposta dall'Azienda come giustificazione per il mancato riconoscimento del premio non ha impedito alla stessa di corrispondere una somma di importo pari al premio per i laureati in corso agli studenti laureatisi dopo essere andati fuori corso.

E' stata rappresentata all'ER-GO la diversa posizione, quanto al merito, dello studente che consegue il titolo entro la durata prevista dal proprio ordinamento didattico e di quello che, invece, non riesca a raggiungere tale traguardo e dunque l'inopportunità di preferire il secondo al primo, a parità di bisogno; le è stato inoltre rammentato il disposto dell'art. 3 quinto comma del DPCM 9.4.2001, che sembra configurare come un vero e proprio diritto soggettivo il premio allo studente laureato in corso.

L'Azienda è rimasta sulle proprie posizioni, invocando la normativa sul diritto allo studio, in forza della quale anche gli studenti che si iscrivono al primo anno fuori corso possono concorrere alla borsa di studio e sono idonei al beneficio, le direttive regionali e le ragioni di opportunità, particolarmente collegate alla proporzione esistente tra numero di borse assegnate e fondi erogati.



Il Garante d'Ateneo

- Altri interventi hanno avuto per oggetto la richiesta di sospensione della procedura di revoca delle borse di studio iniziata nei confronti di studenti che, a causa dell'omessa verbalizzazione telematica di esami regolarmente e tempestivamente sostenuti e superati, non apparivano titolari del requisito di merito necessario per usufruire del beneficio: in questi casi la collaborazione dell'ER-GO è stata piena.

FASCICOLI RELATIVI A STUDENTI E LAUREATI OPERANTI NELL'ATENEO

Numerose sono state le perplessità destinate da innovazioni normative.

- Sono state criticate, in particolare, quelle in materia di decadenza, da parte di studenti, molti dei quali lavoratori, che avevano legittimamente fatto affidamento sul regime vigente al momento dell'immatricolazione ed in funzione di esso avevano programmato il loro piano di studi.
- In materia di nuove norme sulle quote di contribuzione i rilievi hanno riguardato:
 - a) la contrazione del numero delle fasce di contribuzione ridotta;
 - b) la modifica dei valori ISEE e ISPE, attuata con il pieno consenso della componente studentesca, che ha avuto l'effetto di avvantaggiare solo i percettori dei redditi più alti;



Il Garante d'Ateneo

- c) l'unificazione del requisito del merito per accedere alle borse di studio ed alle fasce di contribuzione ridotta;
- d) la decadenza dal beneficio della contribuzione ridotta e non, come avveniva in passato, il passaggio alla fascia immediatamente meno favorevole nel caso di perdita del requisito del merito. E' stato osservato che per di più la norma è stata divulgata quando ormai era impossibile recuperare detto requisito.
- In tema di iscrizione ai corsi singoli è stata criticata la retroattività, sostenuta da un ufficio, della norma che vieta una nuova iscrizione a detti corsi se non siano trascorsi due anni accademici dalla precedente. Di tale interpretazione è stata poi riconosciuta l'infondatezza, per cui la situazione si è risolta positivamente per lo studente che aveva sollevato la questione.
 - Critiche ha suscitato anche la soppressione dell'iscrizione condizionata ai corsi di laurea magistrale, peraltro dettata, come è noto, dalla necessità di adeguare il Regolamento Studenti al contenuto del D.M. n. 270/2004.
 - Per quanto riguarda l'attività didattica deve dirsi che in alcuni casi lamentele sono state sollevate da singoli e da gruppi per l'inosservanza del termine di giorni quindici tra un appello e l'altro e per la cattiva programmazione delle sedute d'esame, spesso fissate per materie diverse dello stesso corso di laurea negli stessi giorni ed ore, con la conseguente impossibilità pratica per gli studenti di sostenere tutti gli esami programmati.



Il Garante d'Ateneo

In un caso è stata segnalata la fissazione della data di un esame per il pomeriggio del 22 dicembre. E' stato anche rilevato che i siti web dei singoli docenti non sempre sono aggiornati con l'inserimento del materiale prodotto durante le lezioni il che non favorisce gli studenti non frequentanti o lavoratori.

Ridotte sono state le fattispecie che hanno avuto per oggetto critiche rivolte a docenti per il loro modo di condurre le prove di verifica: da un lato si è messa in rilievo la scarsa empatia, se non l'atteggiamento sprezzante, tenuto dal docente, che non ha certo contribuito a mettere a proprio agio l'esaminando, dall'altro si è sottolineata l'irragionevolezza dei criteri di valutazione.

Un'interferenza nella suddetta materia, che rappresenta il fulcro dell'attività dell'insegnante, presenta senza dubbio margini molto ristretti: non tanto sotto il primo profilo, che un comportamento corretto costituisce dovere di chiunque svolga un compito di tanto impegno, così che la sua violazione, ove accertata, è facilmente contestabile; quanto sotto il secondo profilo, dato l'elevato grado di autonomia che contraddistingue la funzione valutativa.

Quando però numerose sono le persone che protestano, di tutto rispetto i relativi curricula e veramente rilevante il numero delle verifiche negative, l'invito ad una riconsiderazione dei criteri di giudizio normalmente adottati non sembra fuor di luogo né può suonare offensivo, tanto più che la buona fede del docente interessato è fuori discussione.

Nei tre casi trattati nel periodo ho trovato il massimo ascolto nei soggetti istituzionali cui ho fatto riferimento.



Il Garante d'Ateneo

Sono stati segnalati i seguenti, ulteriori inconvenienti:

- rifiuto, in sede di correzione dei compiti scritti, di spiegare specificatamente gli errori in cui lo studente è incorso;
- adozione, sempre nell'esame scritto, del sistema dei quiz, anche per materie che non sembrano prestarsi a tale modalità di somministrazione delle prove;
- ritardi nella verbalizzazione telematica degli esami, nonché nell'adozione dei provvedimenti riguardanti la ricostruzione delle carriere pregresse ed il riconoscimento dei crediti;
- la non contemporanea presenza dei componenti delle commissioni durante lo svolgimento degli esami;
- l'esistenza di una prassi secondo la quale in alcuni casi l'esame si svolgerebbe senza alcuna formalità, con riserva di procedere successivamente alla verbalizzazione ed alla registrazione: uso il condizionale, perché nessuno dei soggetti che ha parlato di tale singolare *modus procedendi*, ha formalizzato le proprie dichiarazioni;
- la fissazione di sedute di esame in data successiva alla scadenza del termine per il deposito in segreteria del libretto da parte dei laureandi;
- la sommarietà o la contraddittorietà delle notizie fornite agli sportelli, nonché la tendenza del singolo operatore a non qualificarsi, ancorché richiesto;



Il Garante d'Ateneo

- il ritardo nello svolgimento di procedure, di cui alcune semplici, come quelle per il rilascio della pergamena di laurea; altre più complesse, come quelle per la compilazione del certificato di fine attività dei masters; altre, infine, complicate da recenti riforme legislative, come quella di trasferimento degli specializzandi SSIS di Parma e Modena a Bologna;
- lo scarso coordinamento tra le segreterie della sede di Bologna e quelle del polo romagnolo; è stato, in particolare, denunciato il fatto che, rispetto ad uno stesso problema, gli Uffici di un polo hanno prospettato una soluzione diversa rispetto a quella ritenuta praticabile dagli altri Uffici. Nel caso specifico è stata poi accolta l'ipotesi più favorevole all'interessato.

Casi significativi sono stati i seguenti:

- Uno studente lavoratore, iscritto presso questo Ateneo ma dipendente da altra Università, si è presentato in una biblioteca, dove, dopo aver registrato il proprio documento di identità, è rimasto per circa tre ore, del che il personale addetto ha avuto contezza. Terminata l'attività di studio, ha chiesto il rilascio di un certificato di presenza, che gli è stato in un primo momento rifiutato. La situazione si è sbloccata dopo l'intervento di questo Ufficio, che ha convenuto sull'opportunità di adottare sistemi certi di rilevamento della presenza (quale il deposito di un documento di identità per la durata della permanenza) e di subordinare (previa idonea pubblicità) il rilascio del certificato



Il Garante d'Ateneo

ad una domanda da avanzare al momento dell'ingresso in biblioteca.

- Ad uno studente, che doveva sostenere il solo esame finale di laurea, fissato per i primi giorni di ottobre 2009, è stato consentito di immatricolarsi per l'anno accademico 2009-2010 ad altro corso di laurea, facente parte di altra facoltà. Ad avviso dell'interessato, non essendo l'iscrizione e l'immatricolazione riferite ad un medesimo anno accademico, non poteva ritenersi sussistente la violazione del divieto posto dall'art. 142 r.d. 31.8.1933, n. 1592, nonché dall'art. 12 comma primo del Regolamento Studenti attuativo del DM n. 270/2004.

L'amministrazione ha accolto la domanda dopo diverse verifiche, anche a livello giurisprudenziale: dato il carattere innovativo della decisione, l'interpretazione accolta dovrebbe essere formalizzata in via generale.

- Alcuni studenti ERASMUS si sono visti in un primo momento rifiutare il riconoscimento di esami sostenuti all'estero, nonostante che il docente italiano interessato avesse previamente esaminato i progetti, avesse preso accordi con il corrispondente professore straniero e avesse firmato, prima della partenza degli allievi, una dichiarazione di disponibilità a riconoscere l'esame sostenuto nell'Ateneo estero. Il caso si è risolto per il puntuale intervento del delegato Erasmus presso la facoltà interessata.



Il Garante d'Ateneo

- Uno studente ammesso al programma ERASMUS che aveva intenzione di iscriversi al test di ingresso per l'accertamento linguistico tramite il sistema ALTAIR ha fatto notare la mancanza, sul sito, di qualsiasi riferimento all'ora di chiusura della procedura per l'iscrizione, fissata nelle 12.30, nonché l'assenza di coordinamento tra il termine per la firma di accettazione del programma Erasmus e quella per l'iscrizione al test, nel senso che il primo scade in epoca successiva rispetto al secondo, nonostante che per partecipare al test occorra l'accettazione del programma Erasmus.
- Un iscritto ad una scuola di specialità ha rappresentato il proprio disagio per il rigore vigente nell'ambito della stessa scuola.

Risulta dalla lettura e dal confronto con la relazione dell'anno precedente che si tratta di problematiche ricorrenti. Ci si rende conto che alcune di esse sono di non facile ed immediata soluzione: si pensi, ad esempio, all'impegno che richiede la procedura per il riconoscimento dei crediti in una Facoltà di grandi dimensioni, sia per la difficoltà, accentuata dall'autonomia degli Atenei e dalla diversificazione dei percorsi formativi, di risalire ai settori scientifici disciplinari, ai crediti e ai programmi, sia per il numero degli studenti coinvolti (tra i quali quelli che si trasferiscono da altre sedi o i partecipanti ai programmi ERASMUS). Appare però giustificata, in considerazione dei danni che possono derivare da certi disservizi (v. precedente relazione, pag. 8) l'esortazione a fare il possibile per evitare il loro reiterarsi ed a sperimentare soluzioni che tendano ad accelerare la definizione delle varie procedure. In questa direzione sembra tendere l'iniziativa presa dalla Facoltà di Medicina e Chirurgia



Il Garante d'Ateneo

proprio in materia di riconoscimento di crediti, consistente nell'elaborare linee guida molto dettagliate destinate agli studenti per renderli tempestivamente edotti dell'esatta procedura da seguire e della documentazione da presentare.

Appare legittimo anche un altro auspicio, e cioè che le regole che sovrintendono alla vita dell'Ateneo siano modificate solo in caso di reale necessità: si afferma, giustamente, che è dovere dello studente acquisire la conoscenza delle norme che regolano la sua attività per il tempo in cui fa parte della comunità universitaria; ma se tali norme mutano ogni anno, l'adempimento di tale dovere sarà sempre più difficile e il continuo cambiamento non conferirà al sistema il carattere della certezza.

E' anche opportuno reiterare l'invito a fornire informazioni corrette e specifiche, tramite una pluralità di mezzi ed a facilitare gli studenti nell'adempimento dei loro doveri.

A questo proposito si rileva, ad esempio, che a volte il pagamento delle quote di contribuzione è effettuato con ritardo perché all'obbligato, per ragioni varie, non viene recapitato il bollettino per il versamento. Il fatto che le varie scadenze siano sin dall'inizio pubblicizzate tramite la rete e che l'invio del bollettino sia effettuato dall'Amministrazione "per cortesia" comporta come conseguenza che l'indennità di mora sia comunque dovuta. Vero è, però, che il sistematico invio del suddetto modulo crea una specie di affidamento, nel senso che il pagamento viene ritenuto dovuto solo dopo che esso sia pervenuto al domicilio, così che sovente il mancato recapito è interpretato come se la rata della quota non fosse ancora scaduta. Per



Il Garante d'Ateneo

evitare tutto questo si potrebbe (come mi è stato giustamente suggerito) inviare agli studenti, o consegnare al momento dell'immatricolazione o dell'iscrizione, un unico "bollettone", diviso in sezioni, una relativa all'intero importo, nel caso in cui si prescelga il pagamento in unica soluzione e tante altre quante sono le rate, con l'indicazione degli importi e delle scadenze.

Si raccomanda, infine, di limitare le deroghe a norme di carattere generale a casi che presentino così marcati aspetti di eccezionalità da giustificare un trattamento particolare rispetto a quello riservato a tutti gli altri soggetti.

Desidero mettere in evidenza che è stata espressa, da parte di alcuni studenti, la sensazione che l'Istituzione, di cui fanno parte integrante e necessaria, sia in realtà estranea alle loro esigenze e indifferente ai loro bisogni e che alla fin fine l'unico modo per ottenere un qualche ascolto sia quello di rappresentare il loro caso a soggetti esterni, come i mezzi di comunicazione di massa.

E' per questo che mi sento di insistere nel raccomandare che ogni richiesta venga esaminata e trattata con il massimo scrupolo e in caso di provvedimento negativo ne vengano spiegate le ragioni. Ciò anche perché l'esperienza sin qui maturata dimostra che la maggior parte degli operatori è consapevole del proprio ruolo e lo svolge con correttezza. Ciò si desume dalla sollecitudine con la quale si cerca di rimediare agli eventuali errori in cui si è incorsi; o dall'iniziativa che spesso viene presa autonomamente, per risolvere casi che presentano aspetti di criticità; o dall'attenzione che viene dedicata a situazioni che,



Il Garante d'Ateneo

anche dal punto di vista umano, evidenziano profili di grande delicatezza.

Mi riferisco, in particolare, alle tematiche di cui sono portatori gli studenti stranieri, spesso bisognosi di informazioni, sia sul versante economico, in quanto le famiglie di origine, a causa del regime politico vigente nel loro paese non sono più in grado di aiutarli, sia su quello burocratico, con riferimento agli adempimenti riguardanti la loro regolare permanenza in Italia.

FASCICOLI RELATIVI AL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

L'intervento dell'Ufficio è stato richiesto per segnalare la mancata istituzione del Consigliere di fiducia, figura prevista dal codice di comportamento per la prevenzione e la tutela delle molestie morali e sessuali; nonché per conoscere le ragioni del mancato funzionamento di organi di tutela quali il Comitato per le pari opportunità ed il Comitato paritetico sul fenomeno del mobbing. L'Amministrazione si è riservata una risposta.

Preoccupazione ha destato l'entrata in vigore del Decreto Rettorale n. 271/2009 del 23.2.2009 -Testo unico sulla riservatezza e sull'utilizzo dei sistemi informatici - soprattutto con riferimento al pericolo che l'applicazione delle norme possa determinare una violazione dell'altrui sfera privata. Si è (giustamente) auspicata l'emanazione di una sorta di regolamento di attuazione che definisca dettagliatamente le singole condotte consentite. Risulta che detto regolamento sia stato emanato.



Il Garante d'Ateneo

Altre fattispecie hanno riguardato richieste di pareri (ad esempio sui limiti e sulle cautele da adottare in materia di pubblicazione sui siti di facoltà di dati personali relativi a studenti); o di interventi per far cessare comportamenti non corretti; o segnalazione di questioni controverse, con l'invito a favorirne il chiarimento.

In un caso, è stato sospeso, ad un soggetto legato all'Ateneo da un contratto di collaborazione coordinata e continuativa, senza preavviso e senza motivazione, (fornita solo successivamente, su richiesta e verbalmente) il pagamento della rata di compenso contrattualmente previsto .

FASCICOLI RELATIVI AL PERSONALE DOCENTE

I casi più significativi per i quali è stato richiesto l'intervento dell'Ufficio sono stati i seguenti:

- Comportamento disdicevole, contrassegnato da atteggiamenti poco rispettosi, non corretti e infondatamente rivendicativi, di una specializzanda SSIS. La vicenda, nella quale si è esplicitata la notevole capacità di comprensione del personale docente coinvolto, si è conclusa con una segnalazione da parte di questo Ufficio al Magnifico Rettore e al Direttore Amministrativo ai sensi degli artt. 40 dello Statuto e 7 del Decreto Rettoriale 7.12.1994, n. 539/202.
- Rapporti tra docenti contrassegnati da forte tensione.



Il Garante d'Ateneo

- Denuncia di comportamento poco educato tenuto dal capo di una struttura nei confronti di docente e richiesta di quest'ultimo di essere maggiormente coinvolto nei procedimenti decisionali.
- Richiesta di pareri sul significato e l'applicazione della normativa interna e nazionale.
- Richiesta di sollecitare la definizione della procedura per la ricostruzione della carriera ai sensi dell'art. 103, terzo comma DPR 11.7.1980, N. 382, così come modificato dall'art. 23 della L. 23.12.1999, n.488.

Bologna, 29 gennaio 2010

Paola Palazzo



Il Garante d'Ateneo

Istanze formalizzate (1-31 dicembre 2009)

Problema

Istanze singole

Istanze di gruppo

STUDENTI

- Didattica in genere	n. 31	n. 7
- Normativo	n. 8	n. 1
- Amministrativo vario	n. 14	
- Quote contribuzione	n. 22	
- Trasferimenti	n. 2	
- Diritto allo Studio/ER.GO	n. 13	
- Organizzazione	n. 2	
- Varie	n. 3	



Il Garante d'Ateneo

Problema

Istanze singole

Istanze di gruppo

PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE

- | | | |
|------------------|------|--|
| - Amministrativo | n. 1 | |
| - Normativo | n. 1 | |
| - Didattica | n. 2 | |
| - Varie | n. 6 | |

PERSONALE TECNICO E AMMINISTRATIVO

- | | | |
|------------------|------|------|
| - Amministrativo | n. 2 | |
| - Normativo | | n. 1 |
| - Organizzazione | n. 2 | |
| - Varie | n. 7 | n. 1 |