



Il Garante degli Studenti

RELAZIONE

***sull'attività svolta dal Garante degli Studenti nel periodo
dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017 ai sensi dell'art.15 comma 2 dello
Statuto di Ateneo, emanato con D.R. n.1203 del 13 dicembre 2011, e
dell'art. 7, commi 1 e 3, del Regolamento sul Garante degli Studenti,
emanato con D.R. n. 149 del 7 dicembre 2012.***



Il Garante degli Studenti

La presente Relazione attiene all'attività del Garante nel periodo compreso fra il 01.01.2017 e il 31.12.2017 ed è stata redatta in conformità al disposto dell'art. 15 comma 2 dello Statuto di Ateneo, emanato con D.R. n. 1203 del 13.12.2011 e dell'art. 7, commi 1 e 3 del Regolamento sul Garante degli Studenti emanato con D.R. n. 149 del 7.12.2012.

L'art. 15 comma 2 del vigente Statuto di Ateneo stabilisce che il Garante degli Studenti “ha il compito di ricevere segnalazioni relative a disfunzioni e restrizioni dei diritti degli studenti; ha altresì il compito di compiere accertamenti e riferirne al Rettore per gli atti di competenza”.

Le funzioni del Garante risultano ulteriormente specificate dall'art. 3 del citato Regolamento sul Garante degli Studenti in cui, fra l'altro è precisato che il Garante, in particolare, “riceve segnalazioni relative ad abusi di ogni forma e tipo, disfunzioni, carenze, ritardi, violazioni di legge o dei principi della buona amministrazione, mancato rispetto dei valori e delle regole enunciate dal Codice Etico dell'Ateneo o dei principi e dei diritti indicati dallo Statuto di Ateneo, compiuti nel corso di procedimenti amministrativi ovvero in relazione ad atti e o comportamenti, anche omissivi o anche aventi il solo scopo o effetto di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo, commesso da docenti, da altro personale dell'Ateneo o riferibili ad Organi, Amministrazione generale o periferica”.



Il Garante degli Studenti

Nel periodo in esame **i fascicoli aperti** in base alle richieste pervenute dagli studenti **sono stati complessivamente n. 206** da ripartirsi come segue:

AMBITO DI INTERVENTO	N° CASI
AMMINISTRATIVO	
situazioni varie	17
cambio corso (ritardi nelle pratiche, mancato riconoscimento)	2
decadenza	4
Erasmus (problemi con bandi/selezioni)	1
Erasmus/overseas (problemi con Learning Agreement, riconoscimento esami)	1
iscrizione (studenti on-line, ritardi, documenti, pagamenti)	5
permessi di soggiorno	5
riconoscimento titoli/crediti/esami	5
rilascio documenti/accesso atti	2
sospensione/interruzione	3
test di ingresso (mancata ammissione, contestazione graduatorie)	1
trasferimenti (tra atenei)	4
sistemi informativi	1
borse estero (MAE, Azione 1)	1
amministrativo Totale	52
DIDATTICO	
situazioni varie	16
appelli (intervallo troppo breve, mancata pubblicazione date, commissioni "irregolari")	10
cambio ordinamento (riconoscimento percorso precedente, insegnamenti estinti)	1
disabilità	1
docenti	1
Erasmus/overseas (problemi con learning agreement, riconoscimento esami)	6
esami (difficoltà di superamento)	15
idoneità linguistica	28
lezioni (orari spostati, aule inadeguate, mancanza comunicazioni, sovrapposizioni)	3
rifiuto voto	1
tirocini (non si trova azienda, modulistica, riconoscimento)	3
trasferimenti (tra atenei)	1
verbalizzazione (mancata, tardiva)	4



Il Garante degli Studenti

piano di studi (finestre modifica del piano di studi cartaceo / piano di studi on-line)	3
didattico Totale	93
RELAZIONI	
docenti	13
Uffici amministrazione	5
relazioni Totale	18
ECONOMICO	
benefici Er.Go (borse, pt, fasce ridotte, mensa, alloggio, perdita benefici)	20
borse Unibo (per tesi all'estero, per disagiati, genitori inabili)	1
contestazione more	2
pagamento tasse	14
richiesta contributi (al prorettore: fasce ridotte, dilazione, esonero)	6
economico Totale	43
Totale complessivo	206

CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

- Nel 2017 si è assistito ad un sensibile incremento del numero delle istanze proposte che sono passate da n. 168 del 2016 a n. 206 del 2017 con una **variazione in aumento di circa il 25 %**. Ciò è dovuto anche alla **più capillare informazione sull'istituto e sulle funzioni del Garante svolta dall'Ateneo** che ha inserito nel portale d'Ateneo notizie più particolareggiate al riguardo. Proficui sono stati, inoltre, i contatti che ho avuto con il **Consiglio degli Studenti** cui ha potuto illustrare le varie funzioni del Garante così come stabilite nell'apposito Regolamento. Molti studenti sono stati, infine, indirizzati direttamente al Garante per la soluzione delle loro problematiche dagli stessi docenti o dal personale degli Uffici amministrativi.



Il Garante degli Studenti

- **La collaborazione degli Uffici e del personale amministrativo è stata eccellente e, in linea di massima, tempestiva ed esaustiva.** Numerosi casi sono stati risolti proprio attraverso la pronta risposta del personale amministrativo che ha mostrato, oltre ad un'elevata professionalità, una sensibilità ed una partecipazione davvero encomiabili. A tutti quanti – Uffici e personale - va la mia sincera gratitudine perché convinto che la sollecita risposta alle richieste degli studenti, ancorché negativa, sia sempre un segno di efficienza e di attenzione che giova indubbiamente all'immagine dell'Università.
- Le pratiche che **sono state accolte**, integralmente o parzialmente, con o senza l'intervento degli Uffici, **n. 119 istanze e n. 72 sono state respinte**; n. 15 istanze sono state dichiarate improcedibili e le rimanenti sono state risolte con una semplice informazione o con un motivato parere.
- **L'improcedibilità dell'istanza** è stata dichiarata quando lo studente non ha ritenuto di "coltivarla" o non presentandosi all'appuntamento fissatogli o non fornendo le ulteriori informazioni e/o precisazioni richiestegli ovvero non consentendo alla rinuncia al suo diritto all'anonimato allorché tale rinuncia era necessaria per risolvere la questione.
La rinuncia a presentarsi all'appuntamento già fissato o a fornire ulteriori spiegazioni è di regola dipesa o da un ripensamento dello studente che è riuscito a risolvere il problema e a chiarire i propri dubbi o dal timore dello stesso di esporsi troppo



Il Garante degli Studenti

personalmente quando le doglianze riguardavano un esame specifico o asseriti comportamenti lesivi tenuti nei suoi confronti da un docente del corso frequentato.

- **Anche nel 2017 si è verificato, con una certa frequenza, che l'intervento del Garante sia stato chiesto a termini ormai scaduti per la presentazione di domande per esoneri tasse, per borse di studio o quando siano stati revocati, in base a precise disposizioni regolamentari, determinati benefici ovvero quando lo studente si sia trovato nell'assoluta impossibilità di pagare le tasse universitarie e non abbia potuto ottenere ulteriori esenzioni o dilazioni. In questi casi il Garante ha sempre precisato agli studenti che, proprio per la sua funzione di tutore della legalità, non poteva disapplicare la normativa che disciplina tali materie od adottare una interpretazione “*contra legem*” ovvero proporre una “rimessione in termini” in assenza di presupposti.**
- Sono, invece, da ascrivere a una carenza di informazione sulle funzioni e sull'**ambito di competenza del Garante – che resta strettamente circoscritto all'ambito universitario e riguarda unicamente gli studenti** - le istanze e le richieste di pareri proposte a questo Ufficio da Enti terzi o da *non* studenti ovvero da specializzandi o dottorandi dell'Università di Bologna ma per questioni riguardanti rapporti totalmente estranei all'Università e alle sue problematiche. In questi casi il Garante non è entrato nel merito delle questioni ma si è **limitato a dichiarare la propria incompetenza.**



Il Garante degli Studenti

QUESTIONI RELATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLA DISCIPLINA DIDATTICA E AMMINISTRATIVA DELL'ATENEO

Le istanze più frequenti hanno riguardato le problematiche relative all'organizzazione e alla disciplina didattica e amministrativa dell'Ateneo. Le istanze relative alla didattica sono numericamente superiori a tutte le altre. La massima parte delle istanze ricevute ha carattere individuale anche se, rispetto all'anno precedente, si è assistito a un aumento delle istanze collettive.

AMBITO DIDATTICO

Fra le questioni più significative portate all'attenzione del Garante rammento:

a) la questione relativa alla difficoltà da parte degli studenti di superare la prova di idoneità linguistica (B1 e B2), specie con riferimento alla lingua inglese. La problematica era già stata evidenziata nella relazione dello scorso anno.

La situazione nel 2017 è assai migliorata rispetto all'anno precedente in quanto il Comitato di Gestione del CLA (Centro Linguistico Ateneo) ha istituito una Commissione per la verifica dei casi, segnalati dal Garante, che riguardano, in particolar modo, studenti che, in prossimità della laurea, pur avendo superato tutti o quasi tutti gli esami del proprio corso, non sono riusciti a superare la prova di idoneità linguistica nonostante l'impegno profuso nello studio e nella frequenza degli appositi corsi gestiti dal CLA.



Il Garante degli Studenti

In questi casi la Commissione, che si riunisce con cadenza periodica, cerca di approfondire le cause del mancato superamento dell'esame da parte dello studente e, dopo averlo convocato, decide quale ulteriore percorso di recupero consigliargli e, se necessario, di ammetterlo ad una prova alternativa cartacea.

In molti di questi casi il percorso si è concluso positivamente con soddisfazione degli studenti.

Restano comunque ancora numerose le segnalazioni (circa 30) in ordine alle difficoltà della prova per cui **sarebbe opportuno che da parte degli organi accademici competenti venisse continuata una revisione delle politiche linguistiche in modo organico** e, nel contempo, venissero rivisti e graduati, a seconda delle caratteristiche e delle esigenze linguistiche dei vari corsi di laurea, i criteri in base a cui si richiede l'uno o l'altro tipo di idoneità (B1 o B2).

b) Un altro punto, oggetto di specifiche doglianze e che non mi risulta che sia stato modificato, riguarda le difficoltà incontrate dagli studenti di rendersi conto degli errori commessi nella prova di lingua straniera non superata per **l'indisponibilità da parte dei docenti di rilasciare allo studente copia dell'elaborato.**

Ciò, come scrivevo nella precedente relazione, contraddice il "*diritto all'accesso*" degli atti amministrativi previsto dall'art. 22 legge n. 241/90 e dal Regolamento di Ateneo emanato con decreto rettorale del 10.3.2008 n. 378/12311.

c) La questione, sollevata da uno studente ipovedente, circa la scarsa disponibilità ed efficienza del servizio disabili con particolare riferimento alla possibilità di registrare



Il Garante degli Studenti

determinate lezioni; ho avviato una indagine conoscitiva presso i responsabili del servizio da cui è risultato che **anche in questo settore la situazione è in continua evoluzione per erogare, sulla base delle scarse risorse disponibili, il miglior servizio possibile a livello qualitativo e quantitativo agli studenti disabili**, il cui numero è in costante aumento, in modo che è anche questi ultimi possano usufruire pienamente e senza limitazioni e/o discriminazioni del loro diritto allo studio. **Sono state individuate soluzioni di maggiore razionalizzazione** fra cui, in particolare, la gestione delle richieste di adattamenti per il superamento dei test di accesso ai corsi di studio, delle prove di lingua, dei singoli esami. È stata messa a punto una procedura, condivisa con le segreterie studenti e con il CLA, che permette agli operatori del Servizio per studenti con disabilità, di organizzare meglio e con minore assorbimento di tempo sia la verifica della documentazione sanitaria a supporto delle richieste sia l'organizzazione degli adattamenti da concedere ai richiedenti.

d) La questione, già oggetto di specifica segnalazione nell'ambito della Relazione dell'anno 2016, **relativa alla possibilità da parte dello studente di rifiutare il voto d'esame ancorché positivo**.

La questione si è avviata ad una soluzione positiva.

Gli Organi accademici hanno approvato una proposta di modifica dell'art. 16, comma 8, del Regolamento didattico di Ateneo che dovrà essere inserita in via definitiva contestualmente a tutte le altre modifiche del medesimo Regolamento previste per il mese di aprile. Gli Organi hanno comunque stabilito che il docente consenta allo studente di



Il Garante degli Studenti

rifiutare un voto positivo almeno una volta sul singolo insegnamento. Il docente potrà eventualmente riconoscere a propria discrezione ulteriori rifiuti nel caso li ritenga opportuni. L'”iter” della proposta dovrà essere completato da un'approvazione del Regolamento didattico d'Ateneo da parte del CUN. Nelle more verranno date indicazioni ai docenti di anticipare l'applicazione della proposta approvata dagli Organi.

e) **la questione**, connessa alla precedente, **della tempestiva verbalizzazione degli esami entro i termini previsti dal comma 10 dell'art. 16 del Regolamento didattico di Ateneo**; alcuni studenti hanno segnalato il rischio derivante dalla ritardata verbalizzazione degli esami che può comportare, in alcuni casi, l'impossibilità di potere concludere la carriera nei termini previsti e di laurearsi nella sessione programmata.

Sono stati coinvolti, in questi casi, i coordinatori dei corsi di laurea interessati che hanno prontamente provveduto a sollecitare il docente all'adempimento.

Sarebbe comunque opportuno che, per evitare il verificarsi di situazioni che preoccupano assai gli studenti, specie quelli prossimi alla laurea, **i docenti venissero invitati ad una sempre scrupolosa osservanza dei termini per la verbalizzazione delle prove d'esame.**

f) la questione della verbalizzazione delle prove d'esame nei termini di Regolamento si è posta anche con riferimento al **comportamento tenuto da alcuni docenti che hanno effettuato gli esami ad alcuni studenti che**, per varie ragioni (non in regola con il permesso di soggiorno o con le contribuzioni universitarie o in presenza di altre situazioni che comportano il blocco della carriera) **non avevano i requisiti per**



Il Garante degli Studenti

sostenerli riservandosi di verbalizzarli quando la situazione dello studente si fosse regolarizzata. Ciò ha determinato disguidi e talvolta conseguenze spiacevoli per gli studenti.

Rammento il caso di due studentesse che, avendo sostenuto nel periodo estivo diversi esami ma non avendo ancora superato l'OFA, non si erano viste registrare tali esami. Il disappunto delle stesse era stato assai forte quando avevano appreso che, nonostante il tempo e l'impegno profusi per sostenere esami che ritenevano regolarmente espletati, non solo non potevano ottenere la borsa di studio per l'anno 2017/18 ma dovevano restituire anche quella percepita per l'anno 2016/17! Questo perché la vigente normativa per l'ottenimento dei benefici relativi al diritto allo studio aveva stabilito che il requisito di merito va valutato esclusivamente in base ai CFU registrati in carriera entro il termine perentorio del 10 agosto.

In quella circostanza ho ritenuto opportuno precisare che, a mio avviso, lo studente non dovrebbe mai essere ammesso all'esame quando difetta dei requisiti per sostenerlo e non sia, quindi, possibile la verbalizzazione nei termini previsti dal Regolamento didattico di Ateneo, cioè *“entro cinque giorni dall'esame o valutazione finale di profitto ovvero, nel caso di prove scritte, entro cinque giorni dalla valutazione delle prove”*.



Il Garante degli Studenti

ISTANZE COLLETTIVE

Un'istanza collettiva è stata presentata da un gruppo di specializzandi che hanno lamentato l'oggettiva difficoltà di rapportarsi con un docente che, per ragioni di salute, non è stato in grado di garantire una idonea formazione professionale. Il problema è stato immediatamente segnalato ai competenti organi accademici per la ricerca di una soluzione che potesse venire incontro alle serie preoccupazioni manifestate dagli specializzandi.

Auspico che la situazione venga risolta positivamente.

Un gruppo di studenti iscritto al corso di laurea triennale di Lingue e Letterature Straniere ha segnalato alcune **criticità nell'insegnamento della lingua cinese** lamentando, in particolare, la mancanza di *mock up* o facsimili degli esami precedenti e di una *mailing list* riservata, un numero di appelli di esame inferiore a quello stabilito per regolamento, la scarsa chiarezza nei contenuti della prova scritta e per quanto riguardava le consegne degli elaborati.

Il Garante ha contattato il Presidente della Scuola di Lingue e Letterature che, all'esito degli incontri avuti con il Direttore del Dipartimento e con la Coordinatrice del Corso, ha confermato che la situazione di criticità era già nota alla Scuola e che erano stati adottati rimedi per superarla, quali la pubblicazione di modelli di esami per ciascun anno di corso, la realizzazione in tempi brevi di una *mailing list* riservata per



Il Garante degli Studenti

permettere l'accesso di tutti gli studenti ai materiali didattici, la disponibilità dei docenti ad effettuare sei appelli orali nell'arco dell'anno accademico, la redazione di una breve guida in cinese e in italiano a disposizione degli studenti per chiarire in modo esaustivo le consegne dell'esame scritto durante il corso e prima dell'inizio della prova.

Il Presidente della Scuola ha, inoltre, dichiarato che verrà eseguito un **monitoraggio delle azioni migliorative durante l'anno** anche eventualmente attraverso l'uso della commissione paritetica di sede.

Un'altra istanza collettiva è stata presentata nel corso dell'anno da un gruppo di **studenti extracomunitari** che ha lamentato: 1) le difficoltà incontrate nell'ottenere dalla Questura il **rinnovo dei permessi di soggiorno** per il quale occorrono anche diversi mesi di attesa; 2) **la mancanza in Questura di uno sportello dedicato unicamente agli studenti extracomunitari** per abbreviare i tempi di attesa e permettere loro di attendere allo studio con maggiore serenità.

Gli studenti hanno poi criticato il fatto che in Italia il titolo di soggiorno, anziché durare per tutta la durata del ciclo di studi prescelto, debba essere rinnovato di anno in anno con notevole dispendio economico e di tempo.

Il Garante ha inviato copia dell'istanza al Magnifico Rettore per conoscenza e **per le eventuali iniziative di carattere politico – amministrativo** ed ha convocato dinanzi a sé gli studenti e la dirigente dell'Area delle Relazioni internazionali - DIRI



Il Garante degli Studenti

per fare il punto della situazione e perché venisse sollecitata dai responsabili dei diversi uffici competenti del DIRI la Questura di Bologna per accelerare, nei limiti del possibile, lo smaltimento delle pratiche relative ai rinnovi dei permessi di soggiorno.

Fra le altre istanze collettive cito, come esempio significativo, quella di alcuni studenti del **corso di laurea magistrale in Statistica, Economia e Impresa** cui mancava un solo esame prima della laurea - peraltro già sostenuto varie volte con esito negativo - che chiedevano un **appello straordinario** nel mese di luglio per potersi laureare a settembre ed eventualmente la costituzione di una commissione esaminatrice *ad hoc*.

La **richiesta di appelli straordinari**, specie da parte di studenti all'ultima prova di esame, prima della laurea, è stata, in effetti, varie volte avanzata all'Ufficio del Garante che ha sempre cercato, previ contatti col docente del corso e con il Coordinatore, di trovare una soluzione soddisfacente.

Talvolta l'appello straordinario è stato concesso; altre volte – e sono le più frequenti – l'appello è stato rifiutato con la motivazione che non si ravvisava la necessità di fissare nuovi appelli, oltre quelli già previsti dal Regolamento didattico, e che comunque un appello straordinario, successivo solo di pochi giorni all'appello ordinario, non sarebbe stato utile per colmare le lacune degli studenti che non avevano superato la prova nell'ultimo appello.



Il Garante degli Studenti

Il ritardo nella pubblicazione dei risultati degli esami, il numero ridotto di appelli disponibili, la limitazione, verificatasi in qualche caso, del **numero di studenti ammessi a partecipare a un determinato appello** sono altri temi assai ricorrenti nelle istanze degli studenti. In questi casi il Garante ha sempre chiesto ai docenti e ai coordinatori i necessari chiarimenti e, se del caso, l'adozione degli opportuni provvedimenti.

La maggior parte delle criticità lamentate sono state risolte in maniera soddisfacente.

AMBITO AMMINISTRATIVO

Numerose sono state le richieste di informazioni di carattere prettamente amministrativo su iscrizioni, piani di studio, cambiamenti di corso di studio, decadenze e sospensioni, riconoscimento di crediti formativi ed altro che sono state poste al Garante e a cui si è cercato di dare sempre sollecita risposta dopo le opportune verifiche presso le varie Segreterie Studenti o presso altri Uffici amministrativi.

Alcune volte all'informazione si è aggiunto, quando necessario, un "*parere*" più o meno articolato.

Alcune segnalazioni hanno più specificamente riguardato:

- le procedure relative ai test di ammissione a corsi di laurea a numero programmato;



Il Garante degli Studenti

- le richieste di immatricolazione di studenti pur non avendo questi sostenuto il test TOLC;
- la difficoltà di accesso ai sistemi informativi;
- la violazione di alcuni divieti amministrativi, fra cui il divieto di fumo in alcuni ambienti universitari;
- i problemi attinenti agli scambi di cui al progetto ERASMUS con particolare riferimento ai bandi, alle graduatorie, alle selezioni effettuate per la scelta degli studenti; è stata talvolta richiamata la macchinosità dei criteri per la conversione dei voti conseguiti negli esami sostenuti presso le Università straniere;
- la complessità e, soprattutto, la scarsa chiarezza di alcune delibere e regolamenti accademici e un difetto delle relative comunicazioni;
- le modalità di riconoscimento dei crediti acquisiti in altri Atenei;

Quando la doglianza è risultata fondata sono stati sollecitati gli adempimenti e/o le correzioni di errori il che, di regola, è sempre avvenuto con soddisfazione dello studente.

In alcuni casi, fortunatamente abbastanza rari, gli studenti si sono lamentati perché le **notizie** ricevute dalle rispettive Segreterie erano state **imprecise**, generiche e, talvolta, contraddittorie. In altri casi la doglianza ha riguardato addirittura **l'assenza di informazioni** che avrebbe indotto gli studenti a comportamenti che, in diversa ipotesi, non sarebbero stati adottati.



Il Garante degli Studenti

Un esempio per tutti. Molti studenti si sono lamentati perché *rinunciando* agli studi della precedente carriera ed immatricolandosi in altro corso di laurea sono stati ammessi ad un anno di corso successivo al primo, a seguito del riconoscimento di crediti pregressi, ma **sono stati esclusi dall'esenzione o contribuzione ridotta dei contributi universitari** non avendo conseguito entro il 10 agosto dell'anno precedente un determinato numero di crediti pur essendo nelle condizioni ISEE per godere dei benefici. In sostanza gli studenti in questione hanno sostenuto che **se le rispettive segreterie, cui si erano rivolti, li avessero avvisati di quanto sopra avrebbero probabilmente deciso altrimenti** ed evitato di dovere sostenere il pagamento di gravosi contributi universitari.

Ho prontamente portato a conoscenza di queste segnalazioni i responsabili dei diversi settori dell'Area Biblioteche e Servizi allo studio - ABIS per le opportune verifiche perché è essenziale che l'**informazione** fornita agli studenti, specie a livello di segreterie, sia sempre improntata a **completezza, correttezza e trasparenza.**

AMBITO ECONOMICO

Il problema economico è certamente uno di quelli maggiormente sentiti dagli studenti. Lo comprovano le numerose questioni sollevate dagli studenti dinanzi al Garante che vanno dalle **istanze di rateizzazione delle tasse universitarie e degli importi da restituire ad ER-GO** (a seguito della revoca delle borse di studio erogate), alle **istanze di cancellazione o riduzione delle "more"** e, in alcuni casi, alle **richieste di**



Il Garante degli Studenti

corresponsione di benefici straordinari pur in assenza delle minime condizioni di merito previste.

I problemi più gravi riguardano, senza dubbio, **gli studenti lavoratori**, alcuni in gravi difficoltà economiche e fuori corso ormai da parecchi anni, per i quali diviene estremamente difficile se non impossibile ottenere, nelle particolari condizioni in cui si trovano, persino le borse di studio bandite annualmente per studenti in disagiati condizioni economiche.

La questione **assume**, spesso, **toni drammatici**, **per gli studenti stranieri ed in particolare per gli extracomunitari** che, oltre ad avere prospettive di lavoro nulle o quasi nulle, non hanno, di regola, possibilità di aiuto da parte delle rispettive famiglie.

Molte volte la concomitante presenza di difficili situazioni economiche e la necessità impellente da parte dello studente di svolgere un'attività lavorativa per mantenersi agli studi rendono assai **difficile il contemperamento del diritto allo studio con il diritto al lavoro**, entrambi costituzionalmente garantiti.

Particolarmente apprezzato è stato il progetto integrato di interventi e servizi rivolti agli studenti in situazioni di particolare difficoltà proposto per l'anno accademico 2017/2018 dall'Università di Bologna e da ER. GO che dovrebbe contribuire a risolvere, almeno parte, le situazioni più critiche.

L'eccellente professionalità e lo spirito di collaborazione sempre dimostrati dagli Organi accademici e dai responsabili di ER-GO sono riusciti in molti casi a risolvere,



Il Garante degli Studenti

nel rispetto della normativa, alcune delle più spinose problematiche di carattere economico degli studenti segnalate dall'Ufficio del Garante.

Istanze più significative pervenute al Garante nel corso dell'anno

Numerosi studenti, assumendo che l'Università **di Bologna, nel periodo ricompreso fra il 2007 e il 2013, aveva applicato una tassazione superiore a quanto previsto dall'art. 5 D.P.R. 306/1997** che prevede che l'importo della contribuzione studentesca non deve superare di oltre il 20 % il Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO) ovvero la somma che ogni Università riceve dallo Stato per la gestione del proprio Ateneo, hanno **richiesto all'Università il rimborso delle somme versate in eccedenza.**

Trattandosi di questione di esclusiva competenza dell'Ateneo ed essendo privo dei necessari riscontri documentali mi sono limitato a trasmettere le istanze direttamente agli Uffici universitari invitandoli ad approfondire i termini della controversia.

Mi risulta che l'Università, dopo avere consultato l'Ufficio legale dell'Ateneo, abbia risposto agli studenti *in senso negativo* poiché: 1) non era stato accertato giurisdizionalmente l'obbligo dell'Università di Bologna di rimborsare somme pagate in eccedenza; 2) dette somme non erano mai state quantificate con esattezza e erano comunque contestate.



Il Garante degli Studenti

Auspico che la questione, dopo le necessarie verifiche da parte dell'Ateneo, venga chiarita definitivamente al fine di evitare un contenzioso giudiziario fra l'Università e gli studenti interessati.

Altra questione, sollevata da numerosissimi studenti alla fine dell'anno, ha riguardato la doglianza per l'esclusione dall'esenzione totale o parziale delle tasse universitarie per mancato completamento, entro il termine stabilito del 15.12.2017, della procedura telematica di inserimento dei dati ISEE ai fini dell'esonero dal pagamento dei contributi. E ciò per l'asserita scarsa chiarezza delle "istruzioni" telematiche fornite dagli Uffici.

Ho scritto direttamente al Magnifico Rettore esponendo la questione e chiedendo che venisse disposto un riesame della situazione al fine di evitare che, a causa di una procedura di inserimento dati, adottata per la prima volta nell'anno 2017, e non completata da un rilevante numero di studenti, venisse impedito a questi ultimi di potere usufruire di riduzioni o esenzioni di tasse universitarie in base ai rispettivi ISEE in palese contrasto con la tutela del diritto allo studio, solennemente riconosciuto dall'art. 34 della nostra Costituzione.

La questione, che per le proporzioni numeriche assunte stava creando notevoli problemi agli Uffici amministrativi, **è stata risolta positivamente** nelle prime settimane dell'anno in corso con un provvedimento dirigenziale che, in considerazione della "novità" della procedura, ha recuperato tutti gli studenti che avevano inserito, nei termini prescritti, i dati economici ISEE ma avevano ommesso di redigere l'ulteriore



Il Garante degli Studenti

modulo per ottenere l'esonero tasse o il calcolo della contribuzione in funzione del reddito.

Sarebbe opportuno che, per il prossimo Anno accademico, le modalità della contribuzione venissero semplificate e comunque rese più accessibili per evitare il ripetersi di situazioni che hanno creato, per quanto riferitomi, confusione ed incertezza in circa quattromila studenti che hanno presentato altrettante istanze agli Uffici amministrativi!

Uno studente ha posto **questione circa i requisiti di legge per essere considerato “studente autonomo” ai fini ISEE.**

Per il calcolo dell'ISEE l'art. 8, comma 2, del DPR n. 159/2013 dispone, infatti, che lo studente deve considerarsi autonomo – e quindi non facente parte del nucleo familiare - quando risiede fuori dall'unità abitativa della famiglia di origine da almeno due anni e presenta un'adeguata capacità di reddito, definita con il decreto ministeriale di cui all'art. 7, comma 7, del decreto legislativo 29 marzo 2012, n.68.

Nel caso in esame lo studente, *che presentava un reddito assai più basso di quello definito dalla legge* e che non aveva più da molteplici anni alcun rapporto con i genitori, aveva contestato, sia pure senza successo, la tesi dell'Ufficio che non lo aveva considerato “studente autonomo” in virtù della normativa sopra citata.

A mio avviso sarebbe forse possibile una interpretazione più flessibile e costituzionalmente orientata della norma se si ritenesse ammissibile la prova contraria



Il Garante degli Studenti

da parte dello studente per vincere la presunzione di legge da considerarsi solo relativa (*iuris tantum*). Se così non fosse sarebbe ipotizzabile una questione di incostituzionalità della norma per disparità di trattamento e per violazione del diritto allo studio relativamente agli studenti che, pur risiedendo da molti anni al di fuori del nucleo familiare, non raggiungano per difetto, per svariati motivi, il reddito indicato nel citato decreto ministeriale.

È stata avanzata da alcuni studenti la **richiesta di potere versare il contributo massimo onnicomprensivo relativo all'anno accademico 2017/18 previsto per il proprio corso di studi anticipatamente, senza attestazione ISEE, per potere usufruire di determinati "benefits"** quali i rimborsi di tali contributi previsti da parte di assicurazioni ma con scadenza nel mese di novembre 2017.

La risposta dell'Ufficio Contribuzioni Studentesche è stata sempre negativa in quanto le modalità di contribuzione erano state oggetto di una specifica delibera degli Organi Accademici regolarmente pubblicizzata. Non si escludeva, tuttavia, una modifica nel senso richiesto dagli studenti nel prossimo anno accademico. Quest'Ufficio coglie, pertanto, l'occasione per invitare gli Organi Accademici competenti ad un **approfondimento della questione per un'eventuale modifica, a decorrere dal prossimo anno accademico**, delle modalità di contribuzione per consentire agli studenti di beneficiare di rimborsi da parte di enti assicurativi che abbiano una scadenza anteriore al termine fissato dall'Ateneo per il versamento dei contributi.



Il Garante degli Studenti

AMBITO RELAZIONALE

Le richieste di intervento di singoli studenti, per quanto attiene all'ambito, hanno riguardato principalmente:

- la difficoltà, talvolta, degli studenti a rapportarsi con i docenti; in un caso anche per la gestione di una tesi di laurea a distanza;
- il rinvio, avvenuto più volte, senza preavviso delle lezioni di un insegnamento di un corso di laurea;
- la sovrapposizione di esami nello stesso appello dello stesso corso di laurea o il non sufficiente intervallo di tempo fra due o più esami dello stesso corso di laurea;
- l'ingiustificata limitazione, verificatasi alcune volte, del numero di studenti ammessi agli appelli;
- la scarsa trasparenza di alcune prove d'esame per cui sono stati sollecitati chiarimenti e monitoraggi in ordine alle situazioni segnalate;
- la didattica svolta da alcuni docenti e ritenuta insoddisfacente dagli studenti;
- i ritardi nella verbalizzazione telematica degli esami da parte di alcuni docenti di cui abbiamo già parlato;
- la tardività nel rilascio delle pergamene di laurea;
- i ritardi nella pubblicazione dei risultati di alcuni esami di Stato.

Anche nel corso del 2017 è capitato, con una certa frequenza, che **studenti** di vari corsi di laurea si siano rivolti al Garante lamentando di essere **giunti ormai alla soglia della**



Il Garante degli Studenti

laurea e di non riuscire a completare il proprio “iter” di studi per la difficoltà, nonostante ripetuti- e spesso assai numerosi - tentativi, di superare l’esame, quasi sempre l’ultimo rimasto, con il docente di una determinata materia.

In questi casi il Garante ha preso gli opportuni contatti, oltre che con il docente, con il Coordinatore del corso di laurea e con il Presidente della Scuola, per potere consentire allo studente di svolgere, con la maggiore serenità possibile e con le massime garanzie, la prova di esame. A tal fine **si è, di regola, concordato o di integrare la Commissione d’esame con altro docente della medesima materia o con il Coordinatore del Corso ovvero con il Presidente della Scuola.** In certe situazioni è stato previsto un percorso *“personalizzato”* dello studente per facilitargli la preparazione all’esame ed in casi, da considerarsi eccezionali, si è provveduto a costituire una Commissione *“ad hoc”*.

Di regola i risultati sono stati soddisfacenti.

Al riguardo debbo dare atto della **piena e pronta collaborazione di tutti i Presidenti delle Scuole, dei Coordinatori dei corsi di laurea e dei singoli docenti interpellati** per consentire allo studente in difficoltà di essere messo nelle condizioni migliori per superare la prova.



Il Garante degli Studenti

SITUAZIONI MERITEVOLI DI PARTICOLARE CONSIDERAZIONE

(ex art. 7 comma 2 del Regolamento del Garante degli Studenti)

Una questione, che sta a cuore a numerosi studenti e di cui sollecito, ancora una volta, una pronta soluzione, **riguarda le problematiche sorte dall'applicazione del comma 10 dell'art. 16 dell'attuale Regolamento Didattico di Ateneo che prevede che, nel caso di prove scritte, il verbale debba essere redatto “entro cinque giorni dalla valutazione delle prove”**. La questione dovrebbe comunque essere superata con la nuova formulazione dell'art. 16 del Regolamento didattico di Ateneo.

Ora è occorso, più di una volta, che i docenti pretendano che lo studente sia personalmente presente alla verbalizzazione del voto mentre sarebbe senz'altro più semplice che tale “formalità” potesse essere assolta, con il consenso dello studente, in via telematica. Ciò eviterebbe che gli studenti interessati, molti dei quali risiedono anche a centinaia di chilometri di distanza dall'Ateneo, debbano intraprendere viaggi lunghi, faticosi e dispendiosi per una formalità che potrebbe essere adempiuta con un semplice “clic”!

È importante che i docenti siano formalmente avvisati, attraverso specifiche delibere degli Organi accademici, di non fare sostenere esami a studenti, privi degli appositi requisiti stabiliti dal Regolamento didattico d'Ateneo o dal Regolamento studenti, con riserva di verbalizzarli in un secondo momento.



Il Garante degli Studenti

Ciò, oltre a porsi in palese violazione dell'art. 16, comma 8, del Regolamento didattico di Ateneo, che stabilisce il termine di “cinque giorni” per la verbalizzazione della prova d'esame, potrebbe costituire un illecito disciplinare dal momento che i sistemi informativi dell'Università consentono agevolmente ai docenti di verificare la regolarità amministrativa dello studente.

Va, infine, ribadita la necessità, avvertita da molti studenti e già espressa nelle relazioni del Garante relative agli anni 2015 e 2016, **che vengano riesaminate le politiche linguistiche dell'Ateneo avviando una opportuna riflessione sull'obbligo di mantenere un livello B2 in lingua inglese per tutte le lauree magistrali.**

Occorre, inoltre, che vengano valutate e approfondite dal Comitato del Centro Linguistico di Ateneo ulteriori soluzioni per rendere meno ostico il superamento della prova di idoneità linguistica in inglese, che rappresenta ancora per numerosi studenti un ostacolo assai difficile da superare con evidenti conseguenze pregiudizievoli per questi ultimi sia in termini di tempo che in termini economici.

È importante che i docenti dei corsi di lingua presso il CLA siano nuovamente avvertiti dell'obbligo di mettere a disposizione degli studenti, ai sensi dell'art. 22, comma 1, legge n. 241/90, come modificato dalla legge n. 15/2005 e del Regolamento di Ateneo per l'accesso agli atti amministrativi, gli elaborati delle prove scritte affinché possano prenderne non solo “visione” ma anche “estrarne copia”.



Il Garante degli Studenti

È utile e necessario che esista un **maggior raccordo degli Uffici accademici competenti con la locale Questura** per l'espletamento più sollecito delle richieste di rinnovo dei permessi di soggiorno per gli studenti extra-comunitari e per lo snellimento di tutte le pratiche che riguardano questa categoria di studenti.

Ed infine **una raccomandazione agli Organi Accademici perché nelle delibere e nei regolamenti** di loro competenza **adottino sempre un linguaggio semplice e chiaro** per rendere maggiormente accessibili le “regole” universitarie alla totalità degli studenti onde evitare segnalazioni e/o reclami superflui.

RINGRAZIAMENTI

- Desidero ringraziare, anzitutto, il Magnifico Rettore, prof. Francesco Ubertini per la fiducia accordatami ed i Prorettori prof. Mirko Degli Esposti, prof. Enrico Sangiorgi e prof. Elena Trombini per la cortese disponibilità sempre manifestatami ogniqualvolta mi sono a loro rivolto.
- Ringrazio, inoltre, per la preziosa collaborazione, i dirigenti ed i funzionari dell'Ateneo e di ER-GO, ed in particolare il dott. Michele Menna, la dott.ssa Angela



Il Garante degli Studenti

Negrini, la dott.ssa Milena Romagnoli, il dottor Giuseppe Rana, la dott.ssa Patrizia Mondin e la dott.ssa Patrizia Pasini;

- Uno speciale ringraziamento, infine, alle mie più dirette collaboratrici dott.ssa Beatrice Tomadini e dott.ssa Carlotta Pizzo, di cui ho vivamente apprezzato, oltre che la disponibilità, le elevate doti di professionalità e di sensibilità per la ricerca di adeguate soluzioni ai problemi degli studenti.

Bologna,

Il Garante degli Studenti
Dott. Francesco Scutellari