



**Relazione del Garante degli studenti
n. 2 del 17 gennaio 2021**

La presente relazione – redatta ai sensi dell’art. 4 comma 1 del Regolamento per la disciplina del Garante degli studenti del DISUM – riguarda le attività svolte dal Garante degli studenti dal 18 febbraio 2020 al 17 gennaio 2021.

La relazione rende conto delle segnalazioni pervenute nel periodo intercorso – molto più lungo della scansione trimestrale prevista dal Regolamento (art. 4), dal momento che situazioni complesse come l’avvento della pandemia da COVID-19 hanno reso discontinue o assenti le segnalazioni –, l’esito degli accertamenti svolti e delle azioni intraprese.

1. Organizzazione dell’attività svolta

Il Garante ha potuto avvalersi della collaborazione dei delegati del Direttore, dei Presidenti dei Corsi di Laurea, oltre che del confronto continuo col Direttore, col Vice Direttore e col Presidente della Commissione Paritetica, suoi interlocutori preferenziali (art. 4 comma 1). Ha beneficiato anche della collaborazione degli uffici dell’amministrazione, quando ciò si è reso necessario per acquisire informazioni utili a definire le possibilità e le modalità del suo intervento. Tali uffici sono stati contattati per via telefonica e tramite email.

Il Garante ha accolto istanze di docenti e studenti grazie ad incontri *de visu* durante l’orario di ricevimento, predisposto e pubblicizzato sul sito di Dipartimento in una pagina dedicata, nei giorni di martedì e mercoledì dalle ore 11 alle 13. Quando questo non è stato più possibile a motivo del lockdown nazionale, il ricevimento si è svolto da remoto su piattaforma Teams, in uso presso l’Ateneo per la Dad. Per segnalazioni che hanno richiesto particolare urgenza sono stati predisposti incontri dedicati – sempre da remoto - anche in altri giorni.

La maggior parte delle istanze sono pervenute per posta elettronica nella casella dedicata. Il Garante ha dato generalmente una risposta scritta alle istanze accolte; in alcuni casi ha programmato riunioni sulla piattaforma Teams. Secondo il suo protocollo d’azione (art. 3 comma 5), ha sottoposto le istanze ricevute agli organi di competenza (Direttore, Presidente della Commissione Paritetica Docenti-Studenti), inviandole per posta elettronica.

2. Segnalazioni e richieste ricevute

Nel periodo di cui si rende conto il Garante ha ricevuto 30 segnalazioni, di cui:

- un 10% non è apparso pertinente alle funzioni del Garante, trattandosi di: richieste avanzate per iscritto da studenti in difficoltà nel reperimento di informazioni su servizi e convenzioni attivate dall’Ateneo oppure lamentele su disfunzioni delle piattaforme informatiche utilizzate per la Dad o sulla difficoltà a poter sostenere esami da remoto per mancato possesso o per malfunzionamento dei dispositivi informatici;
- un 50% è costituito da contestazioni pervenute per iscritto e verbalmente (ricevimento online) da parte di studenti in merito a impedimenti burocratici per trasferimenti in altro Ateneo, accompagnate da richieste di modifiche di calendari di laurea o di scadenze altre;



difficoltà a risolvere problemi burocratici e informatici inerenti l'espletamento degli esami; errata convalida di CFU; mancata registrazione da parte di alcuni docenti delle lezioni da remoto; modalità non condivise nell'organizzazione di alcune prove didattiche (in itinere); difficoltà nell'individuazione di un relatore di tesi.

- l'altro 40% è costituito da segnalazioni pervenute per iscritto e verbalmente da parte di docenti in merito a comportamenti eticamente non conformi assunti da studenti, per i quali sono state invocate misure condivise.

3. Interventi del Garante

Rispetto al 10% delle segnalazioni di sua non diretta competenza, il Garante ha suggerito agli studenti di rivolgersi agli enti o agli uffici competenti, fornendo contatti telefonici e link web utili. Ha cercato di sensibilizzare gli studenti a tenere presente la possibilità d'interlocuzione con le loro rappresentanze in seno al Dipartimento al fine di avanzare le loro richieste alle sedi più opportune, in modo da beneficiare di soluzioni e interventi concreti.

Per quanto riguarda il 50% di segnalazioni ricevute dagli studenti, consistenti di fatto in contestazioni di procedure didattiche e in lamentele su questioni burocratiche, nei casi più semplici il Garante ha contattato direttamente uffici e referenti dipartimentali competenti, risolvendo in breve tempo le questioni poste; nei casi più complessi ha informato la Direzione, il Delegato dipartimentale alla didattica, sollecitando un intervento, che è giunto tempestivamente. In altri specifici casi il Garante si è riservato di sottoporre alcune istanze ai Presidenti dei Corsi di Laurea per una più rapida possibilità di risoluzione. Tutte le istanze sono state affrontate in un clima di dialogo e collaborazione e sono state risolte tutte.

Il 40% delle segnalazioni pervenute da docenti ha riguardato istanze già sottoposte all'attenzione del Garante, che ha provveduto a trasmetterle nuovamente alla Direzione e al Presidente della Commissione Paritetica. La Direzione, per la seconda volta, è intervenuta svolgendo un'opera di mediazione e di garanzia.

Catania, 28 gennaio 2021