

## Relazione Garante dei diritti degli studenti per l'anno 2014

Nel corso del 2014 ho ricevuto quindici richieste di intervento da parte di studenti e rappresentanti di studenti in rapporto a differenti tipi di questioni. Il documento allegato, redatto grazie all'efficace e puntuale collaborazione degli Uffici, illustra analiticamente tutti i casi in cui sono stato interpellato e le soluzioni adottate. E' facile vedere che si tratta a volte di casi specificamente individuali, a volte di casi che hanno rilievo collettivo.

Ritengo possa essere utile chiarire il metodo adottato per la soluzione dei problemi e il soddisfacimento delle differenti richieste da parte degli studenti. In febbraio, poco dopo la mia designazione quale Garante dei diritti degli studenti, abbiamo discusso e concordato con il Direttore generale, il Prorettore alla didattica e i responsabili degli Uffici una procedura che prevede un'istruttoria e un'informazione adeguata per consentire al Garante di offrire una risposta sollecita e meditata alle questioni poste. La procedura si è rivelata efficace, grazie all'ottima collaborazione e al coordinamento degli Uffici via via coinvolti nell'istruttoria, come abbiamo potuto verificare in giugno nella seconda riunione di lavoro del 2014. Naturalmente, nei casi in cui è stato necessario, mi sono avvalso della collaborazione dei docenti dell'Ateneo, da cui ho avuto sempre – salvo in un caso- una risposta pronta e una disponibilità preziosa.

Desidero sottolineare l'importanza della sollecitudine e della tempestività nella risposta alle lagnanze e ai quesiti degli studenti. Ho avuto modo di verificare quanto tale sollecitudine sia valutata positivamente dagli studenti quale esemplificazione dell'eguale considerazione e rispetto che sono loro dovuti. In proposito, il suggerimento che ritengo possa essere di qualche utilità, alla luce dell'esperienza di questo primo anno, riguarda l'attenzione e la cura necessarie per rendere quanto più efficace possibile la comunicazione agli studenti di regole, procedure e normative, che riguardano il loro percorso di studio. In tempi di frequenti mutamenti nell'ambito di regolamenti e normative, una comunicazione chiara e puntuale è una risorsa preziosa per favorire la capacità di orientamento responsabile degli studenti.

Mi sembra, infine, che la parsimonia della mia relazione e il basso numero delle questioni affrontate possano essere considerate un indice significativo della serietà, del senso di responsabilità e della condivisione dei fondamentali della missione educativa e civile della comunità dell'Università degli Studi di Pavia.

Prof. Salvatore Veca