

## **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.