

## Politica sulla Gestione delle Irregolarità e della Malamministrazione

---

### Introduzione

Questa politica si applica ai clienti di Scuola Sinequa (di seguito denominato "il Test Centre ") che si avvalgono dei servizi relativi alle certificazioni linguistiche rilasciate in partnership con LanguageCert, inclusi i candidati, che sono registrati su qualifiche approvate da LanguageCert e che sono coinvolti in casi sospetti o effettivi di malpratica/malamministrazione. È anche destinata all'uso del nostro personale per garantire che affrontino tutte le indagini su malpratica e malamministrazione in modo coerente. Essa stabilisce i passaggi che il nostro centro e i candidati, o altro personale, devono seguire quando segnalano casi sospetti o effettivi di malpratica/malamministrazione e le nostre responsabilità nel trattare tali casi. La politica descrive inoltre i passaggi procedurali che seguiremo nella revisione dei casi.

### Responsabilità del Test Centre

Il Test Centre ha messo in atto procedure per prevenire e indagare su casi di malpratica e malamministrazione e garantirà che il personale coinvolto nella gestione, nella valutazione e nell'assicurazione della qualità delle qualifiche di LanguageCert sia informato su questa politica.

### Procedure di Revisione

Rivedremo la politica annualmente e la modificheremo quando necessario in risposta ai feedback dei clienti e dei candidati, ai cambiamenti nelle nostre pratiche, alle azioni delle autorità regolatorie o degli enti esterni, ai cambiamenti nella legislazione o ai trend identificati dalle precedenti segnalazioni. Inoltre, questa politica può essere aggiornata sulla base dei feedback operativi per garantire che le nostre procedure per affrontare i casi sospetti/effettivi di malpratica e malamministrazione rimangano efficaci.

### Definizione di Malpratica

La malpratica è essenzialmente qualsiasi attività o pratica che viola deliberatamente i regolamenti e compromette l'integrità del processo di valutazione e/o la validità dei certificati. Essa copre azioni deliberate, negligenze, omissioni o altre pratiche che compromettono, o potrebbero compromettere:

- il processo di valutazione;
- l'integrità di una qualifica regolamentata;
- la validità di un risultato o certificato;
- la reputazione e la credibilità del Test Centre e di LanguageCert.

La malpratica può includere una serie di problematiche, dalla mancata manutenzione di registri o sistemi appropriati, alla falsificazione deliberata di registrazioni per ottenere certificati.

### Esempi di Malpratica

Le categorie elencate di seguito sono esempi di malpratica da parte del centro e dei candidati. Si prega di notare che questi esempi non sono esaustivi e sono solo intesi come linee guida per la nostra definizione di malpratica:

- uso deliberato del logo, del marchio, del nome e dei marchi di fabbrica di LanguageCert o rappresentazione non veritiera di una relazione con LanguageCert;
- mancata aderenza deliberata ai requisiti di riconoscimento del centro e/o all'approvazione della qualifica di LanguageCert o azioni assegnate a un centro;
- omissione intenzionale di informazioni da LanguageCert, cruciali per mantenere gli standard qualitativi delle loro qualifiche;
- smarrimento o furto o violazione della riservatezza di materiali di valutazione;
- conservazione non sicura dei materiali d'esame;
- modifica non autorizzata, copia o distribuzione di prove/esami;
- assistenza/sostegno inappropriato ai candidati da parte del personale del centro (es. aiutandoli ingiustamente a superare una unità o qualifica);
- plagio da parte di candidati/personale;

- 
- copia da parte di un altro candidato;
  - frode da parte di candidati/personale;
  - personificazione - assumere l'identità di un altro candidato o far assumere la propria identità a qualcun altro durante una valutazione;
  - collusione o permettere la collusione negli esami;
  - violazione deliberata da parte dei candidati delle modalità di valutazione specificate da LanguageCert per le sue qualifiche;
  - richiesta fraudolenta di certificati e/o presentazione deliberata di informazioni false per ottenere una qualifica o un'unità.

### **Definizione di Malamministrazione**

La malamministrazione è essenzialmente qualsiasi attività o pratica che comporti la non conformità alle normative e ai requisiti amministrativi e include l'applicazione di errori persistenti o una cattiva amministrazione (ad esempio, registri di candidati inappropriati o non coerenti, mancata restituzione degli scritti d'esame secondo i requisiti di LanguageCert).

### **Esempi di Malamministrazione**

Le categorie elencate di seguito sono esempi di malamministrazione da parte del centro e dei candidati. Si prega di notare che questi esempi non sono esaustivi e sono solo intesi come linee guida per la nostra definizione di malamministrazione:

- mancata aderenza persistente e/o deliberata alle procedure di registrazione e certificazione dei candidati di LanguageCert;
- mancata aderenza persistente ai requisiti di riconoscimento del centro e/o delle qualifiche di LanguageCert e/o azioni associate assegnate a un centro;
- registrazioni tardive dei candidati (sia occasionali che persistenti);
- ritardi ingiustificati nel rispondere a richieste e/o comunicazioni da parte di LanguageCert;
- mancata manutenzione di registri verificabili, ad es. richieste di certificazione e/o falsificazione di prove;
- omissione o ritardo nell'invio di informazioni, per atto o omissione deliberata, necessarie per garantire a LanguageCert la capacità di erogare adeguatamente le qualifiche;
- uso improprio del logo e dei marchi di fabbrica di LanguageCert o rappresentazione non veritiera della relazione di un centro con LanguageCert e/o il suo stato di riconoscimento e approvazione con LanguageCert;
- scarsa organizzazione amministrativa e/o registri.

### **Procedura per segnalare una malpratica o malamministrazione**

Chiunque identifichi o venga a conoscenza di casi sospetti o effettivi di malpratica o malamministrazione in qualsiasi momento deve notificarlo immediatamente al personale appropriato presso il Test Centre e presso LanguageCert. A tal fine, è necessario presentare l'allegazione per iscritto/e-mail e allegare le prove appropriate. Se l'area di malpratica o malamministrazione coinvolge il Test Centre, l'informatore deve bypassare la notifica al Test Centre e segnalare direttamente l'allegazione a LanguageCert.

Tutte le allegazioni devono includere (dove possibile):

- nome e indirizzo del centro (per le segnalazioni inviate direttamente a LanguageCert);
- nome del candidato e numero di registrazione LanguageCert (se noto);
- dettagli del personale del centro/LanguageCert (es. nome e ruolo) se sono coinvolti nel caso;
- dettagli del corso/qualifica LanguageCert interessato o natura del servizio interessato;
- natura della malpratica o malamministrazione sospetta o effettiva e date associate;
- dettagli e esito di eventuali indagini preliminari condotte dal centro o da chiunque altro coinvolto nel caso, comprese eventuali circostanze attenuanti.

Se il Test Centre ha condotto un'indagine preliminare prima di notificare formalmente LanguageCert, il Test Centre garantirà che il personale coinvolto nell'indagine preliminare sia competente e non abbia

---

alcun interesse personale nell'esito dell'indagine. Tuttavia, è importante notare che in tutti i casi il Test Centre deve notificare immediatamente LanguageCert se sospetta che sia avvenuta malpratica o malamministrazione, poiché LanguageCert ha la responsabilità verso le autorità di regolamentazione di garantire che tutte le indagini siano condotte in modo rigoroso ed efficace.

In tutti i casi di malpratica e malamministrazione sospetti segnalati a LanguageCert, essi proteggeranno l'identità dell'"informatore" in conformità con il loro dovere di riservatezza e/o qualsiasi altro obbligo legale.

### **Riservatezza e Whistleblowing**

A volte l'"informatore" desidererà rimanere anonimo. Tuttavia, è sempre preferibile rivelare la propria identità e i propri recapiti al Test Centre o a LanguageCert. Se sei preoccupato per possibili conseguenze negative, informa il Test Centre o LanguageCert che non desideri che la tua identità venga divulgata e lavoreremo per garantire che i tuoi dettagli non vengano divulgati. Cercheremo sempre di mantenere confidenziale l'identità di un informatore qualora ciò sia richiesto, anche se non possiamo garantirlo. Potremmo dover divulgare la tua identità qualora il reclamo porti a questioni che devono essere affrontate da altre parti, ad esempio:

- la polizia, agenzie di prevenzione della frode o altre agenzie di applicazione della legge (per investigare o prevenire il crimine, inclusa la frode);
- i tribunali (in relazione a qualsiasi procedura giudiziaria);
- altri terzi come l'autorità di regolamentazione rilevante (ad es. Ofqual).

Gli investigatori incaricati di rivedere l'allegazione non rivelano l'identità dell'informatore a meno che l'informatore non acconsenta o sia assolutamente necessario ai fini dell'indagine (come indicato sopra). Gli investigatori avviseranno l'informatore se diventa necessario rivelare la propria identità contro la sua volontà.

### **Procedura del Test Centre per condurre un'indagine su malpratica/malamministrazione**

Alcune fasi del processo dettagliato di seguito implicano attività chiave generiche; tuttavia, non tutte queste saranno necessariamente implementate in ogni caso, a seconda della natura dell'allegazione.

#### **Fase 1: Briefing e registrazione**

Tutti coloro coinvolti nell'indagine devono avere un chiaro briefing e comprensione del loro ruolo all'interno dell'indagine.

Tutti gli investigatori devono mantenere un registro verificabile di ogni azione durante un'indagine per dimostrare di aver agito correttamente.

Monica Nart, in qualità di manager del centro, è responsabile di assegnare gli ufficiali investigativi e stabilirà e/o fornirà regimi di archiviazione sicuri per tutto il materiale associato a un'indagine in caso di successiva contestazione legale. Può esserci l'occasione per un'indagine congiunta con LanguageCert. In casi del genere, i ruoli dei due team saranno completamente chiariti da LanguageCert. È responsabilità del Test Centre assicurarsi che i loro investigatori siano pienamente consapevoli dei ruoli concordati e dei processi da seguire durante l'indagine.

#### **Fase 2: Stabilire i fatti**

Gli investigatori dovrebbero esaminare le prove e la documentazione associata, comprese le linee guida pertinenti di LanguageCert sulla consegna delle qualifiche e gli accordi di assicurazione della qualità correlati.

Le problematiche da determinare sono:

- cosa è accaduto (natura della malpratica/sostanza delle accuse);
- perché è accaduto l'incidente;
- chi è stato coinvolto nell'incidente;
- quando è accaduto;
- dove è accaduto - potrebbe esserci più di una sede;
- quali azioni, se del caso, ha intrapreso il Test Centre fino a questo momento.

---

### Fase 3: Interviste

Le interviste dovrebbero essere preparate accuratamente e condotte in modo appropriato. Dovrebbe anche esserci una chiara traccia di audit dei registri delle interviste. Ad esempio:

- le interviste dovrebbero includere domande preparate e risposte alle domande che dovrebbero essere registrate;
- gli intervistatori possono trovare utile la procedura riportata di seguito:
  - Pianificazione e preparazione;
  - Coinvolgimento e spiegazione;
  - Dichiarazione;
  - Chiusura;
  - Valutazione.

Di solito, le interviste faccia a faccia dovrebbero essere condotte da due persone, con una persona che agisce principalmente come intervistatore e l'altra come segretario verbalizzante. A coloro che vengono intervistati dovrebbe essere comunicato che possono avere altra persona a loro scelta presente e che non sono obbligati a rispondere alle domande. Questi accordi mirano a proteggere i diritti di tutti gli individui. Entrambe le parti dovrebbero firmare la dichiarazione come documento vero e proprio/riflessione di ciò che è stato accertato/detto/accordato.

### Fase 4: Altri contatti

In alcuni casi, i candidati o i datori di lavoro potrebbero dover essere contattati per ottenere fatti e informazioni. Ciò può essere fatto tramite interviste faccia a faccia, interviste telefoniche/Skype, per posta o per e-mail. Qualunque sia il metodo utilizzato, l'investigatore deve avere un set di domande preparate. Le risposte saranno registrate per iscritto come parte della conferma delle prove. Gli investigatori dovrebbero registrare il numero di tentativi fatti per contattare un individuo e gli account registrati delle conversazioni dovrebbero essere firmati per l'accordo con i registri scritti e formattati come PDF non modificabile.

### Fase 5: Prove documentali

Ove possibile, le prove documentali dovrebbero essere autenticate facendo riferimento all'autore; ciò può includere dover chiedere ai candidati e ad altri di confermare la calligrafia, le date e le firme. Dovrebbero essere fornite ricevute per qualsiasi documentazione rimossa dal Test Centre. L'opinione di esperti indipendenti può essere ottenuta da specialisti di materia riguardo alle prove di un candidato e/o da un'organizzazione specialistica come un esaminatore forense, che può commentare sulla validità dei documenti.

### Fase 6: Conclusioni

Una volta che gli investigatori hanno raccolto e esaminato tutte le prove pertinenti, si prende una decisione sull'esito.

### Fase 7: Reporting

Viene preparata una bozza di rapporto e si ottiene l'accordo sull'accuratezza dei fatti del rapporto. Una volta ottenuto, il rapporto finale viene sottoposto alla revisione e all'approvazione del membro del personale competente all'interno del Test Centre e condiviso con LanguageCert e le parti rilevanti all'interno della vostra organizzazione.

### Fase 8: Azioni

Ogni piano d'azione risultante viene implementato e monitorato in modo appropriato e LanguageCert sarà informato. La Politica di Malpratica e Malamministrazione di LanguageCert può anche essere scaricata dal sito web di LanguageCert se desideri visualizzarla.