

Politica di Reclami

Introduzione

Questo documento stabilisce la nostra politica e procedura per i reclami ed è rivolto ai nostri candidati e a tutte le parti interessate che ricevono un servizio diretto o indiretto da Scuola Sinequa, (di seguito denominato "il Test Centre ") che si avvalgono dei servizi relativi alle certificazioni linguistiche rilasciate in partnership con LanguageCert. Noi valorizziamo tutti i candidati che intraprendono le loro qualifiche con noi e siamo fiduciosi di fornire un servizio di alta qualità; saremmo estremamente delusi se ciò non fosse il caso. Pertanto, è importante che, se ritenete di aver riscontrato un livello di servizio inferiore alle vostre e alle nostre aspettative, solleviate immediatamente qualsiasi preoccupazione con noi in modo che possiamo affrontarla e imparare da essa.

Ambito

Questa politica copre i reclami che i candidati o qualsiasi altra parte interessata potrebbero voler presentare in relazione alle qualifiche e ai servizi relativi alle certificazioni linguistiche rilasciate in partnership con LanguageCert, offerti dal Test Centre. Se ci viene presentato un reclamo che è in realtà un ricorso, informeremo la parte interessata che la questione è in fase di revisione in conformità all'approccio delineato nella nostra Politica di Ricorso. Se non siete soddisfatti del modo in cui è stato condotto un esame o una valutazione e sospettate che possa esserci stata cattiva prassi e/o cattiva amministrazione, dovrete inoltrare la vostra preoccupazione a noi il prima possibile secondo le disposizioni della nostra Politica di Malpratica e Malamministrazione.

Responsabilità del Test Centre

Il Test Centre adotta tutte le misure responsabili per assicurare che il proprio personale coinvolto nella gestione e nel controllo di qualità delle nostre qualifiche sia a conoscenza dei contenuti di questa politica e che abbiamo una procedura per la gestione dei reclami e un processo di ricorso per affrontare i reclami dei candidati riguardanti i servizi forniti.

Disposizioni per la Revisione

Rivedremo la politica annualmente e la modificheremo quando necessario in risposta ai feedback dei clienti o alle richieste da parte di LanguageCert, nonché alle linee guida sulle buone pratiche emesse da LanguageCert (ad esempio, per allinearci a eventuali processi di ricorso e reclamo stabiliti dalle autorità di regolamentazione competenti).

Come Effettuare un Reclamo?

Consigliamo di seguire le fasi indicate di seguito:

Fase 1: tutto il nostro personale è stato formato per fare tutto il possibile per aiutare i nostri clienti, quindi dovrete prima cercare di risolvere qualsiasi problema prima parlando con la persona che vi ha assistito inizialmente presso il Test Centre.

Fase 2: se, dopo la Fase 1, non siete soddisfatti dell'esito, dovrete presentare il reclamo per iscritto al Test Centre. Il reclamo deve contenere almeno le seguenti informazioni e deve essere inviato a info@scuolasinequa.it:

- il vostro nome;
- una descrizione completa del vostro reclamo (incluso l'oggetto e le date e gli orari se conosciuti);
- nomi delle persone con cui avete interagito fino a questo momento;
- copie di eventuali documenti e/o lettere relative al reclamo.

A volte il reclamante preferirà rimanere anonimo. Anche se è sempre preferibile rivelare la vostra identità e i vostri recapiti, se siete preoccupati per possibili conseguenze negative, informateci che non desiderate che venga divulgata la vostra identità.

Anche se siamo disposti a indagare su questioni che ci vengono segnalate in modo anonimo, cercheremo sempre di confermare un'accusa tramite un'indagine separata prima di affrontare la questione con coloro a cui il reclamo si riferisce.

Confermeremo la ricezione del vostro reclamo entro 2gg. lavorativi, comunicandovi chi sta investigando sul vostro reclamo. Ci impegneremo a esaminare e rispondere completamente al vostro reclamo entro 10 gg. lavorativi, tuttavia si prega di notare che in alcuni casi il processo di revisione potrebbe richiedere più tempo, ad esempio se è necessaria un'intervista con il candidato e/o ulteriori indagini. In tali casi, vi contatteremo per informarvi del probabile cambiamento dei tempi. In ogni momento, ci assicureremo che il personale del Test Centre incaricato di condurre l'indagine sul reclamo, o di supervisionare e gestire il reclamo, abbia il livello appropriato di formazione e competenza e che non abbia avuto coinvolgimenti precedenti o interessi personali nella questione.

Se una parte del reclamo viene accolta, naturalmente risponderemo di conseguenza al reclamante e daremo la dovuta considerazione a come possiamo migliorare il nostro servizio e le nostre procedure. Ad esempio, attraverso la revisione delle nostre procedure per valutare l'impatto sulle nostre disposizioni e il processo di valutazione (se pertinente) o organizzando la formazione del personale. In circostanze estreme, potrebbero essere esercitate procedure disciplinari interne qualora le prestazioni o il comportamento del nostro personale siano ritenuti inappropriati.

Nelle situazioni in cui un reclamo è stato accolto o dove un'indagine successiva alla notifica da parte di LanguageCert indica un fallimento nei nostri processi, il Test Centre darà la dovuta considerazione all'esito e, se necessario, adotterà azioni come:

- identificare eventuali altri candidati che sono stati influenzati da tale fallimento;
- correggere, o dove non può essere corretto, mitigare il più possibile l'effetto del fallimento;
- assicurarsi che il fallimento non si ripeta in futuro;
- risarcire il candidato se abbiamo compromesso le nostre stesse condizioni contrattuali che fanno parte del contratto tra noi e il candidato in questione.

Fase 3: se, dopo la Fase 2, siete ancora insoddisfatti della decisione presa dal Test Centre nella revisione del reclamo, potete, se pertinente, portare la questione attraverso le nostre disposizioni di ricorso che sono descritte nella nostra Politica di Ricorso. Se, dopo aver esaurito le nostre disposizioni di Ricorso, siete ancora insoddisfatti degli esiti, potete presentare un reclamo/ricorso direttamente a LanguageCert seguendo le procedure descritte nella Politica di Ricorso di LanguageCert.