

Politica di Ricorso

Introduzione

Questa politica è rivolta ai candidati iscritti o che hanno sostenuto una qualifica approvata da LanguageCert e che desiderano presentare ricorso contro una decisione presa da Scuola Sinequa (di seguito denominato "il Test Centre "). Viene descritto il processo da seguire per presentare ricorsi e il processo che seguirà il Test Centre nel rispondere ai ricorsi. Questa politica è utilizzata anche dal nostro personale per garantire che tutti i ricorsi siano trattati in modo coerente. I candidati devono seguire il processo di ricorso del Test Centre prima di portare la questione a LanguageCert.

Disposizioni per la Revisione

Rivedremo la politica annualmente e la aggiorneremo, se necessario, in risposta ai feedback dei clienti o su richiesta di LanguageCert o in base alle linee guida di buone pratiche emesse da LanguageCert (ad esempio, per allinearsi a eventuali processi di ricorso e reclamo stabiliti dalle autorità di regolamentazione competenti).

Tipi di Ricorso

Di seguito, abbiamo elencato esempi di "tipi" di ricorso che un candidato può presentare al Test Centre:

- ricorsi da parte dei candidati in relazione a una valutazione/esame basati sul fatto che non abbiamo applicato le procedure in modo coerente o che le procedure non siano state seguite correttamente e in modo equo;
- ricorsi da parte dei candidati in relazione a una decisione presa dal Test Centre a seguito di un'indagine su un reclamo riguardante un candidato;
- ricorsi da parte dei candidati in relazione a una decisione presa dal Test Centre a seguito di un'indagine sul comportamento di un candidato durante una valutazione/esame di LanguageCert.

Processo di Ricorso

Il processo di ricorso si articola in 3 fasi come descritto di seguito:

Fase 1: I candidati devono presentare il proprio ricorso per iscritto al Test Centre. La presentazione del ricorso deve contenere le seguenti informazioni come minimo e deve essere inviata a info@scuolasinequa.it:

- nome del candidato e numero di candidato unico di LanguageCert;
- titolo della qualifica LanguageCert a cui il ricorso si riferisce;
- dettagli completi della natura del ricorso;
- qualsiasi prova a supporto che viene presentata per corroborare il ricorso.

Fase 2: Una volta ricevuto il ricorso, sarà gestito internamente da Monica Nart, in qualità di manager del centro. Miriamo a esaminare e rispondere completamente al ricorso entro 15 gg. lavorativi, tuttavia, si prega di notare che in alcuni casi i processi di revisione potrebbero richiedere più tempo, ad esempio, se è necessaria un'intervista con il candidato e/o ulteriori indagini. In tali casi, vi contatteremo per informarvi della probabile revisione dei tempi. In ogni momento, ci assicureremo che il personale del Test Centre assegnato a condurre l'indagine del ricorso, o a supervisionare e gestire il ricorso, abbia il livello di formazione e competenza appropriato e che non abbia avuto precedenti coinvolgimenti o interessi personali nella questione.

A seguito della revisione del ricorso, scriveremo al ricorrente con i dettagli della nostra decisione per:

- modificare la nostra decisione originale alla luce delle nuove motivazioni/prove presentate e ora esaminate;

oppure

-
- confermare che manteniamo la nostra decisione originale e, in tal caso, le motivazioni per questa decisione, richiedendo di confermare entro 10 giorni lavorativi se si accetta ora questa decisione o se si desidera procedere formalmente con il processo di ricorso di LanguageCert.

Fase 3: Se, dopo la decisione finale del Test Centre, non siete ancora soddisfatti della decisione, dovrete seguire il processo di ricorso di LanguageCert descritto nella Politica di Ricorso di LanguageCert.