



# Politica e Procedure di gestione reclami (inclusa Appendice COVID – 19)



## Indice

1. Introduzione .....	3
1.1. Finalità.....	3
1.2. Ambito di applicazione dell'informativa .....	4
1.3. Le autorità regolatorie .....	4
1.3.1. Requisiti normativi .....	4
1.3.2. Situazioni segnalateci dalle autorità .....	4
1.4. Responsabilità .....	4
1.5. Riservatezza e protezione dei dati .....	4
1.6. Reclami in forma anonima .....	5
1.7. Modalità di verifica .....	5
2. Procedura di presentazione di un reclamo.....	5
3. Procedura.....	6
3.1. Reclami verso i centri – diagramma di flusso.....	8
3.2. Reclami verso VTCT – diagramma di flusso .....	9
4. Appendice COVID – 19.....	10
4.1. Ambito di applicazione.....	10
4.2. Modalità .....	10
4.3. Reclami COVID-19 verso i centri – diagramma di flusso.....	11
4.4. Reclami COVID-19 verso VTCT – diagramma di flusso.....	12
5. Appendice: Modulo di presentazione reclami.....	13



## 1. Introduzione

### 1.1. Finalità

Coerentemente con i suoi valori chiave, VTCT s'impegna a fornire un servizio d'eccellenza ai propri centri autorizzati con l'offerta delle proprie qualifiche. Talvolta, può accadere che i nostri elevati standard non siano pienamente rispettati ed è importante che le persone interessate siano in possesso di mezzi efficaci per segnalarcelo, con l'auspicio di una risoluzione.

La politica di gestione dei reclami:

- stabilisce cosa può essere ritenuto un reclamo pertinente;
- indica quali altre politiche e procedure potrebbero essere più opportune;
- definisce il processo di presentazione di un reclamo verso VTCT;
- spiega i passaggi necessari per risolvere i reclami;
- definisce le tempistiche di ciascuna parte del processo;
- mira a garantire che i reclami siano gestiti in tempi ragionevoli e in modo coerente;
- spiega come sporgere reclamo all'autorità pertinente.

Un reclamo è un'espressione di insoddisfazione verso un aspetto del servizio fornito dal vostro centro o ente certificatore, che si ritiene inferiore alle proprie aspettative e agli standard inglesi.

I clienti che desiderano presentare reclamo devono accertarsi di seguire la politica e le procedure pertinenti. Le questioni relative alle decisioni di valutazione vanno segnalate rispettando la Politica e la procedura per richieste e ricorsi, mentre altre possono essere coperte dalla Politica e Procedura Negligenze e Cattiva amministrazione.

Qualora da un'indagine congiunta, il problema risultasse rimediabile, VTCT farebbe tutto quanto ragionevolmente necessario per:

- identificare un altro studente che abbia riscontrato lo stesso problema;
- correggere o, laddove non sia correggibile, mitigare il più possibile i suoi effetti;
- fare tutto quanto necessario per garantire che il problema non si ripeta in futuro.

I reclami vanno sporti dal centro o dalla persona direttamente interessati dal problema o da una persona che agisca per loro conto, con il loro consenso scritto.



VTCT intende gestire i reclami in maniera ragionevole, con l'intento di soddisfare il cliente nel minor tempo possibile. I reclami si possono generalmente risolvere in maniera informale. Qualora ciò non fosse possibile, va immediatamente sporto reclamo formale entro e non oltre 20 giorni dal verificarsi del problema che ha dato origine al reclamo.

## **1.2. Ambito di applicazione dell'informativa**

I destinatari del presente documento sono:

- gli studenti che sono o sono stati registrati per le qualifiche VTCT;
- il personale con responsabilità in materia di gestione, fornitura, valutazione e verifica della qualità delle qualifiche nei centri approvati che offrono qualifiche VTCT;
- i membri del pubblico, che hanno accesso ai servizi VTCT, che desiderano sporgere reclamo in relazione alle qualifiche e ai servizi correlati offerti da VTCT o da uno dei suoi centri approvati.

## **1.3. Le autorità regolatorie**

### **1.3.1. Requisiti normativi**

La presente politica riguarda i requisiti dei criteri normativi delle autorità competenti.

### **1.3.2. Situazioni segnalateci dalle autorità**

Qualora le autorità ci segnalino errori rilevati nel processo di valutazione o in altre attività, valuteremo l'eventualità o meno che un simile errore possa compromettere i nostri processi e le nostre attività.

## **1.4. Responsabilità**

Il personale VTCT è tenuto a rispettare le procedure correlate per la gestione dei reclami nella maniera più trasparente, coerente ed efficace possibile.

I centri sono tenuti ad accertarsi che tutto il personale coinvolto nella gestione, fornitura, valutazione e verifica della qualità delle qualifiche VTCT conosca a fondo la politica e le procedure correlate.

I centri devono avere in essere una propria politica e procedura di gestione reclami per gestire i reclami sporti dagli studenti e dai membri del pubblico; tale politica deve essere di facile accesso. Le procedure specifiche del centro per la gestione dei reclami vanno portate a termine prima di sporgere reclamo verso VTCT riguardo a un centro.

## **1.5. Riservatezza e protezione dei dati**

Nel corso di tale processo, una persona deve fornirci informazioni riservate e durante le nostre indagini potremmo vederci costretti a richiedere informazioni di natura riservata. Si rassicura chi reclama che VTCT rispetta pienamente la legge sulla protezione dei dati in ogni fase. Si garantisce la riservatezza delle informazioni, le quali sono usate solo ai fini a cui sono destinate.



## 1.6. Reclami in forma anonima

I reclami in forma anonima non saranno considerati. VTCT prenderà nota del loro contenuto ed eventualmente verificherà se sia possibile e opportuno considerarli. Nelle proprie attività di verifica, VTCT potrebbe includere informazioni correlate.

## 1.7. Modalità di verifica

Il presente documento è rivisto annualmente nell'ambito dell'attività di autovalutazione di VTCT, che include l'esame dei feedback normativi e dei clienti e delle linee guida sulla buona pratica. Una verifica della politica potrebbe rendersi, inoltre, necessaria in seguito a un provvedimento derivante dai risultati di un'indagine su un reclamo.

## 2. Procedura di presentazione di un reclamo

Le seguenti pagine descrivono il processo di presentazione di un reclamo verso VTCT. Nella sezione 10 è riportato un diagramma di flusso con le tempistiche di ogni fase.

Vi sono due fasi nel processo di presentazione di un reclamo; i reclami seguiranno la fase 1A o 1B in base all'oggetto del reclamo.

- Fase 1A – messa in atto delle procedure di gestione dei reclami del centro;
- Fase 1B – reclamo informale verso VTCT;
- Fase 2 – reclamo formale verso VTCT.

Chi reclama ha, generalmente, completato le procedure di gestione dei reclami specifiche del centro prima di segnalare un problema a VTCT. In via eccezionale, gli studenti possono sporgere reclamo direttamente a VTCT, qualora non ritenessero opportuno presentarlo al centro. VTCT indirizzerà il nominativo di chi reclama nuovamente al centro, in prima istanza, qualora lo ritenesse opportuno.

I reclami formali vanno presentati usando il modulo fornito alla fine del presente documento e devono includere le seguenti informazioni. Qualora non si abbiano a disposizione alcune delle informazioni richieste, va fatta una dichiarazione in merito in modo che il modulo non sia respinto in quanto incompleto.

- La politica e la procedura di gestione dei reclami del centro.
- I risultati dell'indagine del centro in merito al reclamo.
- Una descrizione delle circostanze e dei fatti che riguardano il reclamo.
- Copie di un'eventuale corrispondenza concernente il reclamo.
- Dichiarazioni scritte di tutte le parti interessate.
- Eventuale materiale pertinente al reclamo.
- Eventuali altri documenti di supporto pertinenti al reclamo.
- Descrizione del motivo di insoddisfazione rispetto alla decisione del centro.
- Descrizione del motivo di insoddisfazione rispetto al risultato della fase informale del reclamo verso VTCT.



VTCT si riserva il diritto di non accettare o elaborare reclami ritenuti frivoli, vessatori o malevoli. Qualora VTCT ritenga che un reclamo rientri in queste categorie, informerà il reclamante della sua decisione in tal senso, descrivendo i motivi e chiarendo che non farà seguire altre comunicazioni sull'argomento.

### 3. Procedura

In base al tipo di reclamo, seguirete la fase 1A per i reclami relativi al centro o la fase 1B per i reclami verso VTCT; i reclami non risolti passano alla fase 2.

#### Fase 1A – La politica e la procedura di gestione dei reclami del centro

- Il reclamante sporge reclamo al centro che rilascia la qualifica.
- Il reclamo è gestito in linea con la politica e procedura del centro.
- Il reclamante può passare alla fase 2 se non è soddisfatto dell'esito.

#### Fase 1B – Reclamo informale verso VTCT

- Il reclamante sporge reclamo informale via email o telefonicamente al membro dello staff responsabile del problema in questione.
- Il membro dello staff tenta di risolvere la questione, cercando di accontentare il reclamante e comunica l'esito al reclamante entro 7 giorni.
- Qualora non sia soddisfatto, il reclamante può chiedere che il reclamo sia inoltrato a un responsabile del relativo reparto.
- Il responsabile tenterà di risolvere la questione, cercando di accontentare il reclamante e comunicherà l'esito al reclamante entro 7 giorni.

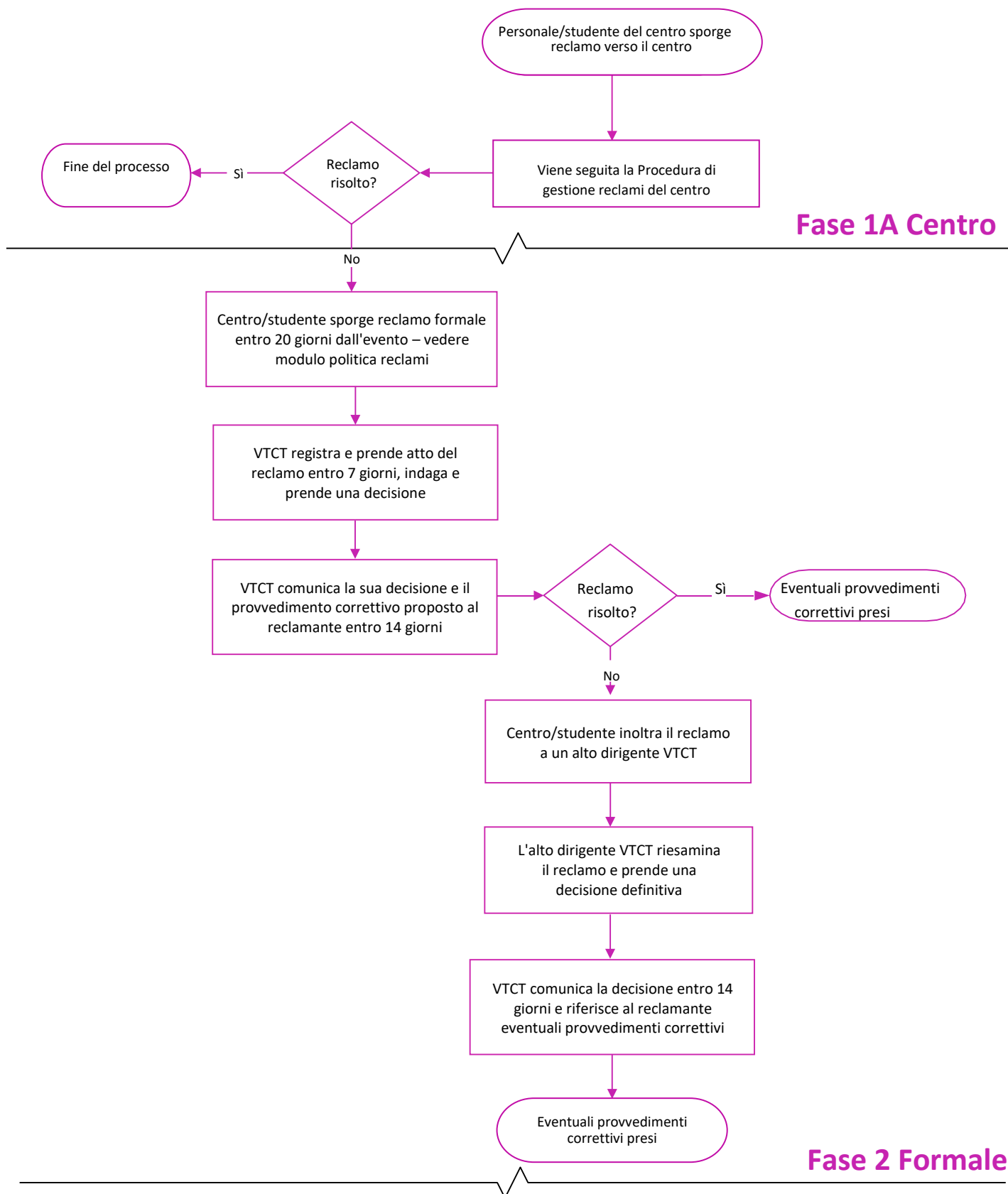
#### Fase 2 – Reclamo formale

- Qualora una questione non sia stata risolta accontentando il reclamante, si può attivare la politica di gestione reclami formale, compilando e inviando il modulo di presentazione reclami riportato alla fine del presente documento entro 20 giorni dalla data in cui si è verificato il problema. Normalmente non si accettano ulteriori informazioni dopo l'invio del modulo, a meno che, all'inizio, non sia stato possibile reperirle e queste siano, però, considerate altamente pertinenti per quanto riguarda il reclamo. Qualora in qualunque momento il reclamante o gli altri interessati dal reclamo desiderassero essere legalmente rappresentati in relazione a un qualunque aspetto del reclamo, VTCT deve esserne informata. VTCT si riserva il diritto di farsi rappresentare legalmente e agire dietro consulenza legale.
- Alla ricezione del reclamo compilato e della documentazione, VTCT:
  - confermerà la ricezione e registrerà il reclamo entro 7 giorni;
  - assegnerà il reclamo a un membro dello staff che non è coinvolto nel problema in questione;
  - indagherà sul reclamo. In questa fase sarete contattati in caso di necessità di ulteriori informazioni o per concordare un incontro;
  - comunicherà la sua decisione al reclamante entro 14 giorni dalla ricezione, descrivendo il provvedimento correttivo proposto. Qualora quest'ultimo comporti l'imposizione di una sanzione al centro, questo ne sarà informato contemporaneamente. Nei casi più complessi, le tempistiche possono aumentare di 14 giorni. In tal caso ne sarete informati.
- Se il reclamante non è soddisfatto della decisione, può chiedere un riesame da parte di un alto dirigente.



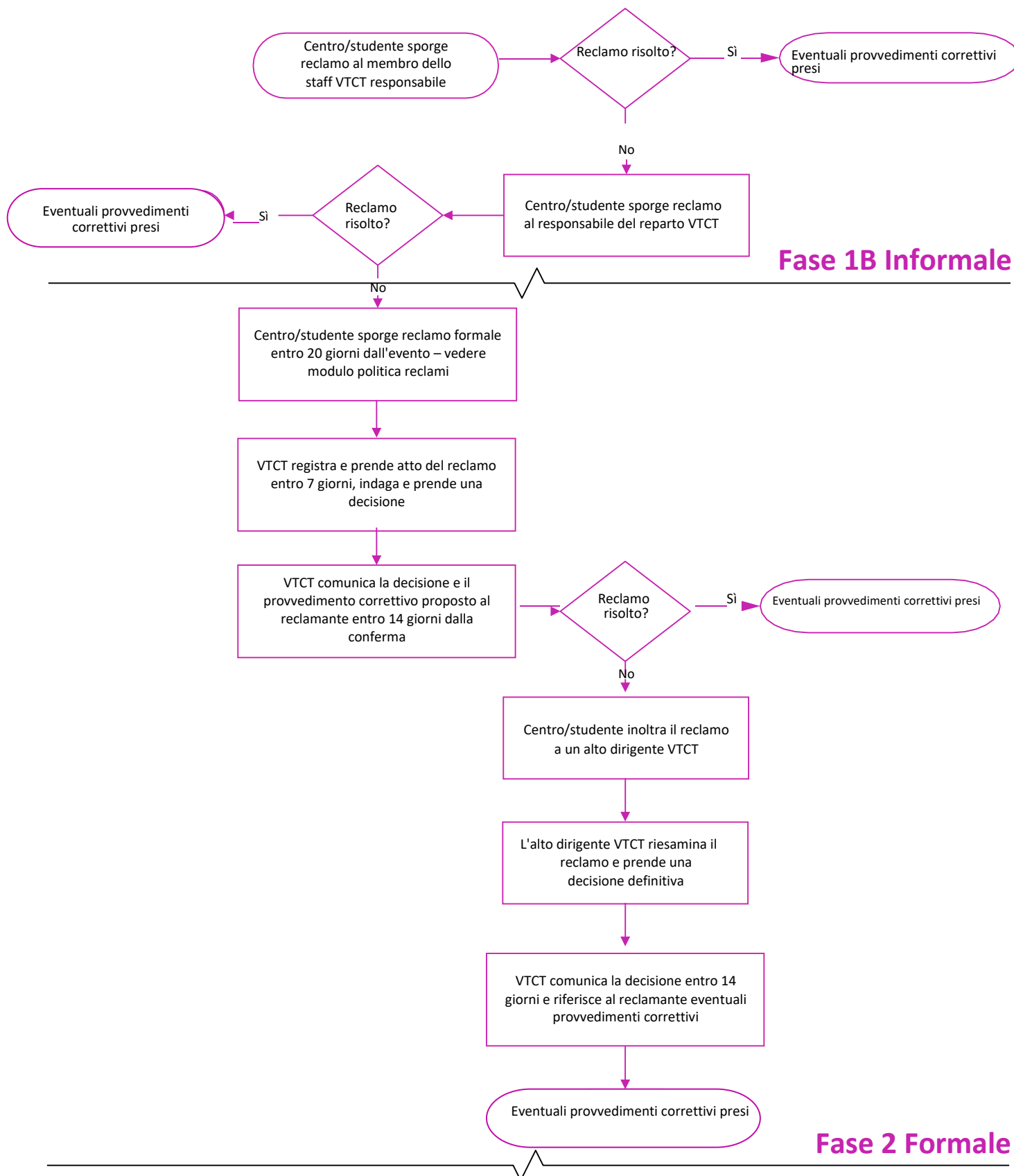
- Un alto dirigente di VTCT riesaminerà il reclamo e comunicherà la sua decisione entro 14 giorni dal rinvio. Qualora quest'ultimo comporti l'imposizione di una sanzione al centro, il centro ne sarà informato contemporaneamente. La decisione è definitiva e la procedura di gestione reclami sarà da ritenersi terminata.
- Qualora una qualsiasi parte del reclamo fosse confermata, VTCT:
  - considererà le implicazioni per il miglioramento dei servizi e delle procedure e concorderà dei provvedimenti;
  - comunicherà al reclamante e al centro, se applicabile, i provvedimenti correttivi proposti.
- I provvedimenti correttivi saranno proporzionati alla questione considerata e potranno includere:
  - delle scuse, es. per aver fornito un servizio non di qualità;
  - una spiegazione riguardo come è stata migliorata la questione;
  - riesame e miglioramenti di politiche e procedure;
  - imposizione di una o più sanzioni al centro;
  - formazione e sviluppo del personale.

### 3.1. Reclami verso i centri – diagramma di flusso





### 3.2. Reclami verso VTCT – diagramma di flusso





## 4. Appendice COVID – 19

### 4.1. Ambito di applicazione

La presente appendice è necessaria per garantire che VTCT mantenga in essere delle linee guida chiare e concise in merito alla gestione dei reclami, in accordo con il quadro normativo straordinario (Extraordinary Regulatory Framework, ERF) istituito durante la pandemia da Covid-19.

La politica e procedura di gestione dei reclami per Covid-19 rimarrà in essere fino alla cessazione del quadro normativo straordinario.

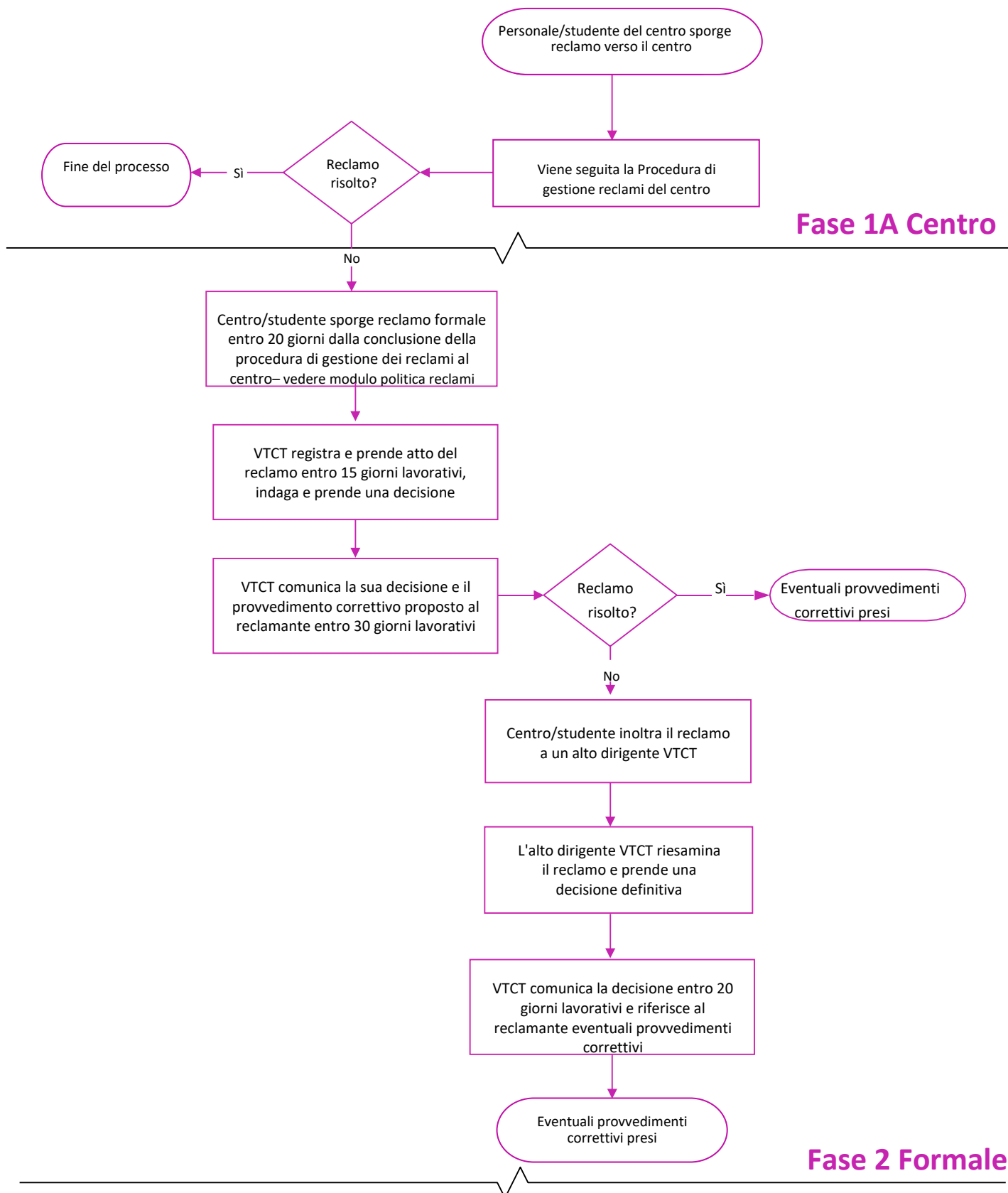
### 4.2. Modalità

VTCT si riserva il diritto di indagare su reclami potenziali o effettivi e di trattare tali segnalazioni come potenziali negligenze.

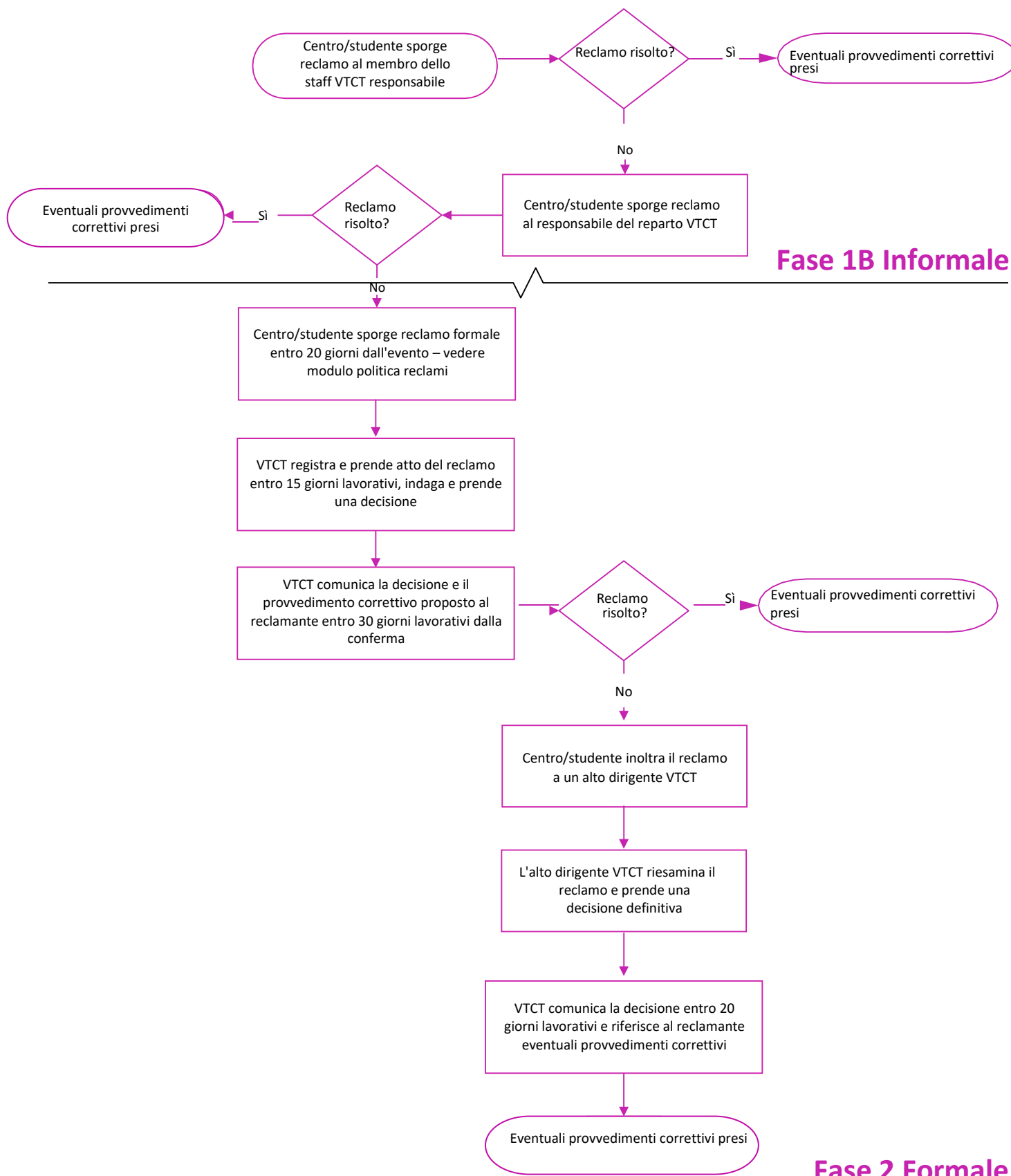
VTCT indagherà su tutti i reclami con le normali modalità, oggetto di riesame da parte del comitato di riesame dei reclami, anche se le tempistiche indicate per la gestione dei singoli casi potranno subire proroghe, per garantire equilibrio tra tempestività e volume previsto.

Nel rispetto delle linee guida delle autorità regolatorie, i reclami relativi ai voti assegnati da centri e insegnanti non saranno riesaminati. I reclami relativi ai voti possono essere riesaminati solo rispetto al processo seguito per l'assegnazione del voto.

### 4.3. Reclami COVID-19 verso i centri – diagramma di flusso



### 4.4. Reclami COVID-19 verso VTCT – diagramma di flusso



**Fase 1B Informale**

**Fase 2 Formale**



## 5. Appendice: Modulo di presentazione reclami

Tutti i reclami formali vanno presentati usando il seguente modulo di presentazione reclami:

<http://contact.vtct.org.uk/form-21722/Complaints-Submission-Form>