



# Politica e Procedura in materia di negligenza e cattiva amministrazione (inclusa Appendice COVID – 19)

## Indice

1. Introduzione .....	3
1.1. Finalità dell'informativa .....	3
1.2. Ambito di applicazione dell'informativa .....	3
1.3. Autorità regolatorie .....	3
1.3.1. Effetti negativi .....	3
1.3.2. Negligenza .....	4
1.3.3. Cattiva amministrazione .....	4
1.4. Responsabilità .....	4
1.4.1. VTCT .....	4
1.4.2. Centri .....	5
1.5. Modalità di verifica .....	5
1.5.1. Situazioni segnalateci dalle autorità regolatorie .....	5
2. Negligenza e cattiva amministrazione - Procedura .....	6
2.1. Introduzione .....	6
2.1.1. Come identificare possibili o effettivi casi di negligenza e cattiva amministrazione .....	6
2.1.2. Anonimato e segnalazioni .....	6
2.1.3. Tempistiche .....	7
2.1.4. Indagini sui casi di sospetta o effettiva negligenza e cattiva amministrazione .....	7
2.1.5. Conservazione del materiale .....	8
2.1.6. Applicazione di sanzioni durante le indagini .....	8
2.1.7. Risultati delle indagini e provvedimenti .....	9
2.1.8. Diritto di ricorso .....	10
2.2. Procedura di gestione di sospetti o effettivi casi di negligenza e cattiva amministrazione .....	10
2.3. Indagine su un caso di negligenza/cattiva amministrazione – Diagramma di flusso .....	13
2.4. Procedura di gestione di un ricorso contro una decisione o un provvedimento relativi a casi di negligenza o cattiva amministrazione .....	14
3. Appendice 1 Esempi di negligenza e cattiva amministrazione .....	15
3.1. Negligenza .....	15
3.2. Cattiva amministrazione .....	17
4. Appendice COVID – 19 .....	18
4.1. Ambito di applicazione .....	18
4.2. Modalità .....	18
4.3. Indagine su un caso di negligenza in ambito Covid-19 – Diagramma di flusso/Tempistiche .....	19

## 1. Introduzione

### 1.1. Finalità dell'informativa

Il presente documento fornisce una definizione dei concetti di negligenza e cattiva amministrazione e informazioni sulle procedure che tutti i centri approvati per la fornitura di qualifiche VTCT devono seguire per segnalare e gestire casi sospetti o effettivi di negligenza o cattiva amministrazione.

VTCT pubblica la presente politica, le procedure e il relativo diagramma di flusso sul proprio sito web per assistere tutte le parti coinvolte nella gestione di casi sospetti o effettivi di negligenza o cattiva amministrazione, fornendo linee guida per lo svolgimento delle indagini e la gestione di tali casi in maniera efficace e coerente.

Il presente documento descrive il processo di indagine su casi sospetti o effettivi di negligenza o cattiva amministrazione.

### 1.2. Ambito di applicazione dell'informativa

La Politica e le Procedure in materia di negligenza e cattiva amministrazione si applicano a tutte le qualifiche VTCT. Il presente documento è messo a disposizione ad uso dei clienti VTCT, ovvero degli studenti che si sottopongono o si sono sottoposti alle valutazioni VTCT e del personale responsabile nella gestione, fornitura, valutazione e verifica della qualità delle qualifiche nei centri approvati VTCT, che sospettino o vengano a conoscenza di casi di negligenza o cattiva amministrazione. Questo documento viene, inoltre, messo a disposizione del personale dell'ente certificatore che sospetti o venga a conoscenza di casi di negligenza o cattiva amministrazione.

### 1.3. Autorità regolatorie

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

#### 1.3.1. Effetti negativi

Si richiama l'attenzione sugli obblighi di VTCT di considerare i rischi causati dagli effetti negativi, definiti come atti, omissioni, eventi, incidenti o circostanze che diano luogo a un pregiudizio nei confronti di studenti o potenziali studenti o che compromettano:

- la capacità dell'ente certificatore di intraprendere lo sviluppo, la fornitura o l'assegnazione di qualifiche in accordo con i requisiti normativi;
- gli standard delle qualifiche che l'ente certificatore mette a disposizione o si propone di mettere a disposizione o la fiducia del pubblico nelle qualifiche.

### 1.3.2. Negligenza

Negligenza è il termine usato per un'azione, un'attività, una mancanza, un errore o altra pratica che deliberatamente contravviene alle norme e compromette l'integrità del processo di valutazione interno o esterno, la validità dei risultati e/o dei certificati o la reputazione e la credibilità di VTCT o del settore delle qualifiche in senso più ampio.

Una negligenza ha gravi implicazioni per il centro e per gli studenti ed è trattata da VTCT con la massima serietà.

Una negligenza può includere una vasta gamma di problematiche, dalla deliberata inosservanza degli obblighi di mantenimento di adeguati registri e sistemi alla deliberata falsificazione dei registri. Nel presente documento, il termine copre, inoltre, la cattiva condotta e alcune forme di inutili discriminazioni o pregiudizi nei confronti di taluni gruppi di studenti.

### 1.3.3. Cattiva amministrazione

La cattiva amministrazione è un'attività, una mancanza, un errore o altra pratica che comporta il mancato rispetto dei requisiti di VTCT o di altri requisiti applicabili e include l'applicazione di continui errori o di una cattiva amministrazione all'interno di un centro. Tutti i centri approvati sono tenuti a mantenere sistemi e procedure adeguati e a garantire che lo staff li comprenda e vi aderisca in ogni momento. Una cattiva amministrazione ricorrente è da considerarsi una negligenza e come tale sarà trattata.

L'appendice 1 riporta un elenco di esempi di casi di negligenza e cattiva amministrazione. Si noti che l'elenco non è esaustivo.

## 1.4. Responsabilità

### 1.4.1. VTCT

VTCT è tenuta a garantire che tutte le indagini in questione siano condotte da persone che:

- non abbiano un interesse personale nella questione;
- abbiano adeguate competenze.

Il personale VTCT è tenuto a seguire le procedure applicabili nella gestione dei casi di sospetta e/o effettiva negligenza e cattiva amministrazione nella maniera più efficace possibile.

VTCT è tenuta a garantire che le indagini siano condotte in maniera tempestiva ed efficace e in accordo con le procedure descritte nel presente documento. VTCT designerà un membro dello staff idoneo (es. un membro del team controllo qualità di VTCT) che conduca le indagini relative a un caso, stabilisca se si è verificata una circostanza di negligenza o cattiva amministrazione ed esamini le prove a supporto ricevute o raccolte da VTCT.

È essenziale che VTCT rispetti i suoi obblighi relativi alla segnalazione degli effetti negativi alle autorità competenti, inclusi i casi di sospetta negligenza e cattiva amministrazione. Può rivelarsi necessario includere tali obblighi nella Dichiarazione annuale di conformità. (Vedi 1.3.1).

## 1.4.2. Centri

L'accordo con i centri prescrive l'obbligo specifico di non mettere l'ente certificatore in violazione della sua capacità di adempiere ai suoi obblighi previsti dalle Condizioni Generali di Riconoscimento. È, pertanto, importante che gli effetti negativi (vedi 1.3.1), la cattiva amministrazione e/o la negligenza siano segnalati immediatamente a VTCT, per il tramite di i-Skill e gestiti in linea con la politica e le procedure.

È, inoltre, importante che il personale coinvolto nella gestione, fornitura, valutazione e verifica della qualità delle qualifiche VTCT e gli studenti, siano pienamente a conoscenza dei contenuti della politica e che il centro abbia in atto misure per prevenire ed esaminare i casi di negligenza e cattiva amministrazione.

Il rispetto da parte del centro della presente politica e il modo in cui lo stesso fa quanto ragionevolmente possibile per prevenire e/o esaminare i casi di negligenza e cattiva amministrazione sono verificati periodicamente attraverso le procedure di monitoraggio dei centri.

Laddove l'indagine sia condotta dal centro, il responsabile del centro deve:

- accertarsi che l'indagine sia condotta da investigatori competenti che non siano coinvolti personalmente nell'incidente e non abbiano alcun interesse nel risultato;
- accertarsi che l'indagine sia condotta in modo efficace, tempestivo e approfondito;
- accertarsi che il personale collabori pienamente all'indagine, fornendo risposte rapide e complete alle richieste di informazioni.

## 1.5. 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, dei cambiamenti nelle pratiche di VTCT, dei provvedimenti delle autorità competenti, dei cambiamenti nella legislazione o delle tendenze identificate nei precedenti casi.

Inoltre, il presente documento può essere aggiornato in seguito all'esame di un feedback operativo per garantire che le procedure di VTCT per la gestione dei casi sospetti di negligenza e cattiva amministrazione rimangano efficaci.

### 1.5.1. Situazioni segnalateci dalle autorità regolatorie

Qualora le autorità ci segnalino errori rilevati nel processo di valutazione di un altro ente certificatore, valuteremo l'eventualità che un simile errore possa compromettere i nostri processi e attività di valutazione.

## 2. Negligenza e cattiva amministrazione - Procedura

### 2.1. Introduzione

I centri sono tenuti a segnalare in maniera tempestiva a VTCT, attraverso i-Skill, casi sospetti o presunti di negligenza o cattiva amministrazione. L'appendice 1 riporta alcuni esempi di casi di negligenza e cattiva amministrazione. Si noti che l'elenco non è esaustivo.

Laddove si sospetti o si sia verificato un caso di negligenza o cattiva amministrazione in un centro, inclusi luoghi di valutazione od organizzazioni partner coinvolti nella gestione o valutazione delle qualifiche, VTCT può sospendere il centro, impedendogli di eseguire ulteriori iscrizioni e/o richieste di certificazione e/o imporre immediatamente altre sanzioni, in attesa dei risultati dell'indagine.

#### 2.1.1. Come identificare possibili o effettivi casi di negligenza e cattiva amministrazione

Chiunque può individuare una circostanza che ritiene possa costituire un caso di negligenza o cattiva amministrazione. Solitamente si tratta di un dipendente di un centro, uno studente, un dipendente dell'ente certificatore, un fornitore o un'agenzia esterna (es. l'Education and Skills Funding Agency). VTCT può identificare casi di negligenza o cattiva amministrazione nel corso del suo normale lavoro o in altre circostanze, come ad esempio durante un ricorso contro un esito.

VTCT informerà i-Skill e il responsabile del centro in caso di ricezione di un'accusa di cattiva amministrazione o negligenza. Qualora la segnalazione riguardi il responsabile del centro, sarà informato il Presidente del centro.

La mancata segnalazione di un caso sospetto o effettivo di negligenza o cattiva amministrazione comporterà l'immediata sospensione del centro per iscrizioni e/o certificazioni fino alla completa conclusione dell'indagine. I centri che non segnalano un caso di negligenza o cattiva amministrazione potrebbero non vedersi ripristinare il proprio stato di approvazione una volta completata l'indagine.

VTCT è responsabile per ciascuno dei centri che approva e di conseguenza la responsabilità di condurre indagini su presunte irregolarità ricade generalmente su VTCT, salvo laddove vi siano circostanze particolari che richiedano il coinvolgimento delle autorità competenti. VTCT deve informare le autorità competenti all'avvio di un'indagine e fornire una stima dei tempi per il suo completamento.

#### 2.1.2. Anonimato e segnalazioni

Può accadere, talvolta, che la persona che solleva un'accusa di negligenza o cattiva amministrazione possa voler rimanere nell'anonimato. Un informatore che sia preoccupato delle possibili conseguenze negative che possono presentarsi, qualora la sua identità fosse rivelata a terzi, deve informarne VTCT.

VTCT mirerà sempre a mantenere il riserbo sull'identità di un informatore, laddove richiesto, anche se ciò non può essere garantito. VTCT potrebbe, ad esempio, avere necessità di divulgare l'identità di un informatore qualora la questione causasse problemi la cui risoluzione rientri tra le competenze di terzi quali polizia, agenzie di prevenzione delle frodi o altre forze dell'ordine, tribunali (riguardo procedimenti giudiziari) o autorità competenti.

L'investigatore o gli investigatori incaricati di analizzare l'accusa non riveleranno l'identità dell'informatore se non con il consenso di quest'ultimo o qualora si renda necessario ai fini dell'indagine.

L'investigatore avviserà l'informatore qualora divenisse necessario rivelare la sua identità. Un informatore deve, inoltre, essere consapevole che potrebbe essere identificabile da terzi per via della natura o delle circostanze della divulgazione (es. la parte contro cui è mossa l'accusa può identificare possibili fonti di divulgazione senza che tali dettagli le siano rivelati). Una volta sollevata una questione, VTCT ha l'obbligo di approfondirla. Non sarà possibile impedire lo svolgimento dell'indagine sulla questione, ritirando successivamente la segnalazione, poiché VTCT è obbligata dalle autorità competenti ad approfondire e indagare su tutte le accuse di negligenza o cattiva amministrazione.

In ogni caso l'informatore avrà l'opportunità di esprimere eventuali dubbi agli investigatori sul modo in cui viene condotta l'indagine. Si noti che VTCT non divulgherà i dettagli relativi a tutte le attività dell'indagine e che potrebbe non essere opportuno divulgare tutti i dettagli dei risultati dell'indagine per questioni di riservatezza o legali (es. provvedimenti da prendersi contro le parti interessate).

### 2.1.3. Tempistiche

Laddove possibile VTCT mira a:

- risolvere tutte le fasi dell'indagine entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione dell'accusa;
- produrre la bozza del verbale d'indagine entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'accusa o, qualora prodotta dal centro, riceverla entro gli stessi termini;
- confermare l'esattezza sostanziale della bozza del verbale entro 5 giorni lavorativi dalla sua messa a disposizione;
- pubblicare il verbale finale e i provvedimenti entro 5 giorni lavorativi dalla conferma della bozza del verbale.

Qualora una fase dell'indagine duri più a lungo del previsto, VTCT comunicherà a tutte le parti interessate una previsione di modifica delle tempistiche.

### 2.1.4. Indagini sui casi di sospetta o effettiva negligenza e cattiva amministrazione

Il principio alla base di tutte le indagini è che queste siano condotte in maniera equa, ragionevole e lecita, garantendo che tutte le prove pertinenti siano considerate senza pregiudizi. A tale scopo, le indagini si fonderanno su termini di riferimento basati sui seguenti obiettivi generali:

- stabilire i fatti inerenti all'accusa per decidere se si sia verificata o meno un'irregolarità;
- identificare la causa delle irregolarità e le parti coinvolte;
- stabilire la portata delle irregolarità e se possono essere coinvolte anche altre qualifiche;
- valutare eventuali provvedimenti già presi dal centro;
- decidere se sono necessari provvedimenti correttivi per ridurre il rischio per gli attuali studenti iscritti;
- preservare l'integrità della qualifica;
- verificare se siano necessari eventuali provvedimenti per i certificati già rilasciati;
- ottenere prove chiare a supporto di eventuali sanzioni da applicare al centro e/o ai membri dello staff, in accordo con la Politica di sanzioni di VTCT;
- identificare eventuali modelli ricorrenti o tendenze dai possibili effetti negativi.

VTCT può condurre l'indagine in maniera indipendente o chiedere ad i-Skill e/o al centro di occuparsene, generalmente entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione del caso.

VTCT si aspetta che tutte le parti direttamente o indirettamente coinvolte nell'indagine vi collaborino pienamente. Nello svolgere l'indagine VTCT terrà in particolare considerazione gli effetti che potrà avere su i-Skill, sul centro e sulla sua reputazione e/o dei membri dello staff o di altre persone coinvolte nell'indagine. Farà il possibile per garantire che l'indagine sia condotta nella maniera più riservata possibile.

In qualsiasi fase, l'organizzazione/la persona oggetto dell'accusa avrà l'opportunità di sollevare dubbi con gli investigatori sull'approccio proposto per condurre l'indagine. L'indagine potrebbe prevedere la raccolta di ulteriori informazioni presso le parti interessate e/o colloqui con il personale coinvolto nell'indagine. I colloqui saranno registrati, datati e firmati da tutti i partecipanti. La o le persone accusate di negligenza o cattiva amministrazione possono scegliere di essere accompagnate al colloquio da un collega di lavoro, da un rappresentante sindacale o da altra persona e devono essere messe a conoscenza di tale diritto in tempo utile per poter essere così accompagnate. I bambini, i più giovani o gli adulti vulnerabili devono essere accompagnati al colloquio da un adulto consono.

VTCT può ritenere che la complessità di un caso o la mancanza di collaborazione da parte di un centro possano comportare l'impossibilità di portare a termine un'indagine. In tali circostanze va consultata l'autorità regolatoria competente per stabilire come meglio procedere con la questione.

### **2.1.5. Conservazione del materiale**

VTCT provvederà a:

- accertarsi che tutti i materiali raccolti nell'ambito di un'indagine siano conservati in modo sicuro e a richiedere al centro di fare altrettanto;
- conservare, per un periodo non inferiore a 5 anni, tutti i registri e i documenti originali concernenti un'indagine conclusa che abbia portato a sanzioni contro un centro;
- conservare, finché il caso e gli eventuali ricorsi non sono stati discussi e per i cinque anni successivi, tutti i registri e i documenti originali concernenti un'indagine che abbia portato all'annullamento di certificati o a procedimenti penali o civili.

### **2.1.6. Applicazione di sanzioni durante le indagini**

Alla segnalazione di un caso sospetto o effettivo di negligenza o cattiva amministrazione e in qualsiasi momento durante l'indagine, VTCT si riserva il diritto di imporre sanzioni sul centro in accordo con la propria Politica di sanzioni, per proteggere gli interessi degli studenti e l'integrità delle qualifiche. Le sanzioni imposte saranno proporzionate alla natura dell'accusa.

VTCT si riserva, inoltre, il diritto di revocare o annullare i risultati di uno studente e/o di un gruppo per tutte le qualifiche VTCT e/o unità per cui sta studiando al momento della segnalazione o indagine.

In via eccezionale, le autorità competenti potrebbero dover subentrare in un'indagine. In tali circostanze, le autorità competenti forniranno istruzioni scritte a VTCT in merito a tale necessità e le ragioni di tale provvedimento.

Laddove un membro del personale di VTCT sia sotto indagine, VTCT può sospenderlo o assegnarlo ad altre mansioni fino a conclusione dell'indagine. Per tutta la durata dell'indagine un responsabile debitamente incaricato supervisionerà il lavoro del team di indagine per accertarsi che si segua la procedura, che si rispettino le tempistiche e che si raccolgano e analizzino adeguate prove. La persona incaricata sarà, inoltre, responsabile del coordinamento e dell'aggiornamento delle parti coinvolte.

### **2.1.7. Risultati delle indagini e provvedimenti**

Qualora l'indagine confermi che si è verificato un caso di negligenza o cattiva amministrazione, VTCT deciderà quale provvedimento prendere per:

- minimizzare il rischio per l'integrità della/e qualifica/e;
- mantenere la fiducia del pubblico sulla consegna e assegnazione delle qualifiche;
- scoraggiare altri dal tenere simili comportamenti di negligenza o cattiva amministrazione;
- accertarsi che non vi sia nulla da guadagnare nel compromettere gli standard di VTCT.

I provvedimenti che VTCT potrà prendere includeranno:

- condurre ulteriori/più frequenti visite al centro per garantire un maggior livello di assistenza e/o monitoraggio;
- richiedere a specifici membri dello staff del centro di condurre ulteriori attività di formazione e/o controllo da parte del centro qualora esistano dubbi sulla sua capacità di ricoprire il suo ruolo in maniera efficace nella fornitura delle qualifiche VTCT;
- non permettere a specifici membri dello staff del centro di partecipare alla fornitura o alla valutazione delle qualifiche VTCT (es. sorveglianza);
- imporre sanzioni al centro – in tal caso, saranno comunicate al centro in accordo con la Politica di sanzioni di VTCT insieme alla base logica per la/e sanzione/i scelta/e;
- prendere provvedimenti adeguati contro uno o più studenti in relazione a comprovati casi di truffa, plagio o frode (fare riferimento al documento relativo alla procedura in materia di plagio, collusione e truffa);
- modificare alcuni aspetti delle modalità di sviluppo, fornitura e assegnazione delle qualifiche da parte VTCT e, se necessario, delle modalità di valutazione e monitoraggio e le linee guida correlate per impedire che il problema si ripresenti;
- informare i terzi interessati (es. finanziatori) di quanto scoperto da VTCT qualora questi debbano prendere specifici provvedimenti in relazione al centro;
- condurre ulteriori indagini correlate qualora VTCT sospetti che il problema possa essere più esteso presso il centro e/o sussistere anche in altri centri.

In casi comprovati di negligenza e/o cattiva amministrazione da parte di un centro, VTCT si riserva il diritto di addebitare al centro il costo di eventuali esami ripetuti o per riemissioni di certificati e/o di ulteriori attività di controllo qualità/visite di monitoraggio al centro.

VTCT deve informare le autorità competenti qualora riscontri prove che un certificato possa non essere valido e deve concordare con le autorità competenti eventuali provvedimenti adeguati che possano rivelarsi necessari. I certificati di qualifica sono da ritenersi non validi laddove si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

- la prova valutata non è un lavoro fatto dallo studente;
- lo studente non ha completato la qualifica prima della richiesta del certificato;
- i certificati sono stati richiesti sulla base di registri falsificati;
- l'ente certificatore ha rilasciato certificati che non rispettano i requisiti normativi.

Le autorità competenti e VTCT converranno ulteriori provvedimenti che saranno proporzionati alla gravità del caso di negligenza o cattiva amministrazione.

Una volta deciso di annullare i certificati, VTCT deve accertarsi che il centro segua in maniera tempestiva il principio di cercare di tutelare gli interessi degli studenti per quanto ragionevolmente possibile nelle circostanze specifiche.

VTCT provvederà a:

- informare il centro interessato e le autorità regolatorie sul perché i certificati non sono validi e sui provvedimenti da prendere per eseguire una nuova valutazione e/o per la revoca dei certificati;
- chiedere al centro di informare gli studenti interessati sul provvedimento che VTCT prenderà e che i loro primi certificati non sono validi;
- chiedere al centro, per il tramite di i-Skill, di restituire i certificati non validi a VTCT, laddove possibile;
- modificare il suo database in modo che non possano essere rilasciate copie sostitutive dei certificati non validi;
- chiedere al centro di modificare i suoi registri in modo che negli stessi sia chiaro che le prime qualifiche non sono valide.

### **2.1.8. Diritto di ricorso**

È possibile fare ricorso contro una decisione o un provvedimento preso/che si intende prendere in seguito a un'indagine per cattiva amministrazione o negligenza. Vedi pagina 14 per la relativa procedura.

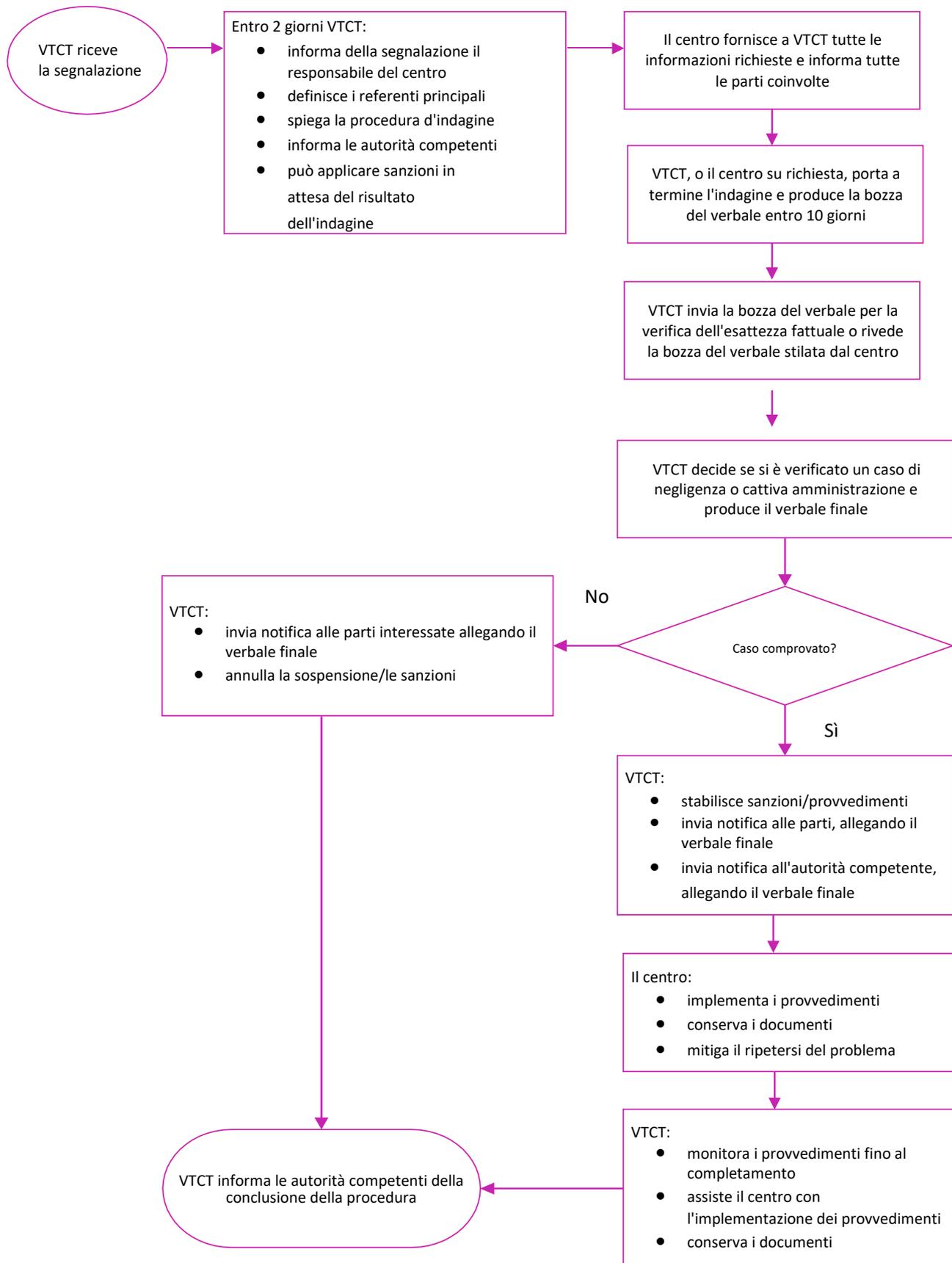
## **2.2. Procedura di gestione di sospetti o effettivi casi di negligenza e cattiva amministrazione**

- E' necessario inviare una prima segnalazione di sospetto o effettivo caso di negligenza o cattiva amministrazione a [qualityassurance@vtct.org.uk](mailto:qualityassurance@vtct.org.uk) entro e non oltre 2 giorni dal verificarsi dell'evento. La segnalazione deve includere le seguenti informazioni:
  - nome del centro e recapiti della persona che invia la segnalazione;
  - nome e numero di iscrizione (se applicabile) dello studente;
  - nome/i e ruolo del membro del personale del centro coinvolto nel caso;
  - qualifica/che o servizio/i interessato/i;
  - natura del sospetto o effettivo caso di negligenza o cattiva amministrazione e relative date;

- dettagli e risultati dell'indagine iniziale condotta dal centro o da altra persona coinvolta nel caso, incluse eventuali circostanze attenuanti;
  - dichiarazioni di interesse personale della persona che presenta l'accusa.
- Entro 2 giorni dalla segnalazione, VTCT:
    - informa per iscritto dell'accusa il responsabile del centro, comunica le informazioni fornite fino ad allora, la procedura d'indagine e i possibili risultati;
    - condivide con il responsabile del centro eventuali informazioni in relazione all'accusa e all'indagine che saranno, o sono state, condivise con le autorità competenti e che possono essere condivise con altri enti attinenti (es. polizia);
    - richiama l'attenzione del responsabile del centro sul diritto di ricorso qualora il centro desideri in ultima istanza fare ricorso contro il risultato della procedura;
    - stabilisce/conferma i referenti principali di VTCT e del centro per l'imminente indagine;
    - può chiedere al centro di condurre un'indagine o informare il centro che VTCT condurrà l'indagine autonomamente;
    - spiega la procedura d'indagine;
    - informa le autorità competenti e successivamente le aggiorna per tutta la durata dell'indagine;
    - può applicare sanzioni laddove lo ritenga opportuno, in attesa dei risultati dell'indagine e in tal caso ne informa il responsabile del centro.
  - Il centro deve:
    - fornire a VTCT tutte le informazioni richieste;
    - informare dell'accusa e dei possibili risultati tutte le parti coinvolte nel caso;
    - accertarsi che tutte le parti coinvolte ricevano una copia del documento Politica e Procedure in materia di negligenza e cattiva amministrazione e siano messe a conoscenza delle tempistiche dell'indagine;
    - informare tali parti riguardo eventuali provvedimenti presi in attesa dei risultati dell'indagine;
    - informare tutte le parti coinvolte che hanno il diritto di rispondere alle accuse e il diritto di fare ricorso contro eventuali decisioni di provvedimenti contro di loro.
  - VTCT conduce la sua indagine oppure il centro indaga se così richiesto da VTCT, ad esempio, in caso di accusa di collusione in una valutazione.
  - Qualora sia richiesto al centro di indagare sul caso, questo porta a termine la sua indagine interna entro 10 giorni e fa recapitare il suo verbale a VTCT, per il tramite di i-Skill, subito dopo la sua conclusione. Qualora vi siano motivi per cui questi termini non possano essere rispettati, il centro deve informarne immediatamente i-Skill e VTCT, descrivendo tali motivi. Il verbale deve coprire tutti i punti descritti nella sezione seguente.
  - Alla ricezione del verbale d'indagine del centro, VTCT s'impegna a condurre la sua analisi del verbale entro 5 giorni lavorativi. Qualora vi sia motivo di credere che l'operazione possa richiedere più tempo, i-Skill e il centro ne saranno informati immediatamente. Qualora VTCT non concordi con i dettagli fattuali del verbale, i-Skill e il centro ne saranno informati e verrà conservato un registro.
  - Qualora sia VTCT a indagare, questa mirerà a portare a termine l'operazione entro 10 giorni dalla segnalazione e produrrà una bozza del verbale che riassume, in linea con gli obiettivi prescritti a pagina 8:
    - l'origine del problema o come è stata scoperta la presunta irregolarità;
    - dove si è verificata l'eventuale violazione;
    - i fatti del caso;
    - eventuali fattori attenuanti;
    - di chi è la responsabilità della violazione;
    - i dettagli dell'indagine;
    - le prove fornite;
    - le conclusioni tratte.

- La bozza del verbale è inviata a tutte le parti interessate per verificarne l'esattezza sostanziale. Le successive modifiche sono concordate tra le parti e VTCT.
- VTCT decide se si è trattato di negligenza o cattiva amministrazione.
- Qualora VTCT abbia concluso che il caso di negligenza o cattiva amministrazione si sia o possa essersi verificato, questa decide l'adeguato provvedimento da prendersi, in linea con la sua Politica di sanzioni.
- Qualora non si riscontrino casi di negligenza o cattiva amministrazione, VTCT annulla le relative sanzioni eventualmente imposte.
- VTCT produce e invia un verbale di sintesi finale a tutte le parti interessate e le informa per iscritto di eventuali provvedimenti da prendersi e sanzioni da imporre/annullare.
- VTCT invia il verbale finale e il piano d'azione all'autorità competente.
- VTCT mette il verbale finale a disposizione delle altre agenzie esterne, come richiesto.
- Qualora sia una parte indipendente o terza a fare l'accusa originale, VTCT la informa del risultato. A tal fine, alcuni dettagli possono essere omessi qualora la divulgazione di tali informazioni violasse un obbligo di riservatezza o altri obblighi di legge.
- Qualora l'accusa riguardi un membro dello staff dell'ente certificatore o un fornitore, sarà messa in atto un'adeguata procedura di formazione e/o disciplinare. In alcune circostanze può rendersi necessario allertare la polizia o altre autorità esterne.
- Il centro deve:
  - mettere in atto eventuali provvedimenti richiesti in seguito alla propria indagine o a quella condotta da VTCT;
  - conservare tutti i documenti pertinenti in modo sicuro in linea con le proprie politiche;
  - prendere provvedimenti per impedire che l'incidente si ripeta.
- VTCT:
  - monitora l'applicazione dei provvedimenti e/o il rispetto delle sanzioni da parte del centro;
  - aggiorna le autorità competenti e le informa quando i provvedimenti sono stati applicati;
  - assiste il centro nell'implementazione dei provvedimenti da prendersi relativi al caso e nell'impedire che l'evento si ripeta;
  - conserva tutti i documenti pertinenti in linea con la legge sulla protezione dei dati.

### 2.3. Indagine su un caso di negligenza/cattiva amministrazione – Diagramma di flusso



## 2.4. Procedura di gestione di un ricorso contro una decisione o un provvedimento relativi a casi di negligenza o cattiva amministrazione

Un centro o uno studente può fare ricorso contro una decisione o un provvedimento preso in seguito a un'indagine per cattiva amministrazione o negligenza. Questa sezione descrive la procedura da seguire per fare ricorso contro tale decisione o provvedimento. Per chiarezza, tale procedura di ricorso è separata dal ricorso contro una decisione di valutazione, salvo laddove una decisione di valutazione sia l'oggetto del ricorso successivo a un'indagine per negligenza o cattiva amministrazione.

- Il ricorrente deve presentare una relazione al Direttore accademico, nella quale descrive i motivi del ricorso, insieme ad eventuali prove a supporto, non appena possibile ed entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione della decisione. Si noti che le domande di ricorso senza prove a supporto non saranno accettate.
- Nel ricorso devono comparire le seguenti informazioni:
  - nome e numero del centro;
  - nome/i e numero/i di iscrizione, se rilevanti, dello studente;
  - il servizio interessato;
  - il nome della qualifica interessata;
  - dettagli dell'indagine condotta sulla questione;
  - nome, ruolo e firma del ricorrente.
- VTCT provvederà a:
  - valutare se accettare il ricorso e informare il ricorrente di tale decisione, generalmente entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso;
  - qualora accetti il ricorso, organizzare un comitato costituito da almeno un alto dirigente e una persona indipendente che analizzino il caso e prendano una decisione, generalmente entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso.
- Qualora non sia possibile completare il riesame entro 20 giorni lavorativi, VTCT informerà il ricorrente della previsione di proroga.
- I possibili risultati sono i seguenti:
  - il ricorso non è confermato;
  - la decisione è giudicata irragionevole e annullata o variata;
  - le procedure sono giudicate come non applicate con coerenza, correttezza o equità. La successiva decisione è riesaminata e rivista di conseguenza.
- La decisione del comitato è definitiva e conclude le procedure di ricorso interno. Non si accettano ulteriori ricorsi.
- Qualora un ricorrente decida di proseguire con la questione, può considerare di contattare le autorità competenti. Queste richiederanno una prova che il ricorrente abbia completato le procedure di ricorso di VTCT sopra descritte prima di fare questo passo.

### 3. 3. Appendice 1 Esempi di negligenza e cattiva amministrazione

#### 3.1. Negligenza

Il seguente elenco riporta alcuni esempi di negligenza di un centro e di uno studente. L'elenco non è esaustivo e fornisce un orientamento su cosa VTCT definisce come negligenza:

- deliberata inosservanza dell'obbligo di aderire sempre ai requisiti di VTCT per l'approvazione dei centri e/o per l'approvazione delle qualifiche o dei provvedimenti assegnati al centro nei tempi prescritti;
- impedimento di accedere a locali, registri, informazioni, studenti e staff da parte di rappresentanti autorizzati di VTCT e/o delle autorità regolatorie;
- procedure inadatte del centro per il reclutamento del personale o dei fornitori coinvolti nella fornitura delle qualifiche;
- mancata esecuzione della valutazione interna, della moderazione interna o della verifica interna in accordo con i requisiti di VTCT;
- deliberata inosservanza dell'obbligo di aderire alle procedure di VTCT per l'iscrizione e la certificazione degli studenti;
- deliberata inosservanza dell'obbligo di tenere adeguati registri verificabili, es. richieste di certificazione e/o falsificazione delle prove;
- richiesta fraudolenta di certificati;
- omissione intenzionale di informazioni a VTCT che siano fondamentali per mantenere il rigore del controllo qualità e degli standard delle qualifiche;
- deliberato uso improprio del logo e dei marchi commerciali di VTCT o falsa dichiarazione sui rapporti di un centro con VTCT e/o sul suo riconoscimento e stato di approvazione da parte di VTCT;
- collusione o permessa collusione negli esami/nelle valutazioni, es. permettere a un altro studente di copiare un lavoro o impunita collaborazione tra uno studente e un'altra persona per produrre un lavoro da presentare;
- studenti che ancora stanno tentando di ottenere una qualifica dopo aver fatto la richiesta di certificazione;
- casi ricorrenti di cattiva amministrazione in uno stesso centro;
- deliberata contravvenzione da parte di un centro e/o dei suoi studenti alle modalità di valutazione specificate per le qualifiche VTCT;
- perdita, furto o violazione dell'obbligo di riservatezza sui materiali di valutazione;
- plagio di qualsiasi natura da parte degli studenti e/o dello staff;
- copiare da un altro studente;
- impersonificazione – assumere l'identità di un altro studente o permettere a qualcuno di assumere l'identità di tale studente durante una valutazione;
- modifica, copia o distribuzione non autorizzata dei documenti/dei materiali di un esame/una valutazione;
- assistenza non idonea agli studenti da parte del personale del centro (es. aiutarli slealmente nel conseguire un'unità o una qualifica);
- deliberata presentazione di informazioni false per ottenere una qualifica o un'unità;

- deliberata inosservanza dell'obbligo di rispettare, o tentativo di aggirare, i requisiti della politica di VTCT in materia di adeguamenti ragionevoli e considerazioni speciali;
- falsa identità usata in fase di iscrizione;
- creazione di falsi registri;
- truffa;
- denaro in cambio di certificati (es. la vendita di certificati per denaro);
- vendita di documenti/dettagli di valutazione/certificati;
- mancata gestione e mancato impedimento di conflitti d'interessi;
- mancata fornitura a studenti e personale, inclusi fornitori, delle informazioni riguardanti le loro responsabilità mediante politiche e procedure;
- mancato riesame di sistemi, politiche e procedure per garantirne l'idoneità allo scopo;
- rinvio del centro delle visite da parte del Verificatore internazionale di controllo qualità di VTCT per oltre 6 mesi;
- mancata esecuzione della fornitura, della valutazione interna, della moderazione interna o del controllo qualità interno in accordo con i requisiti di VTCT;
- mancata esecuzione di valutazioni o altre valutazioni esterne in accordo con le procedure e i regolamenti di VTCT;
- registrazione imprecisa delle decisioni di valutazione degli studenti che comporti l'invalidazione delle richieste di certificazione;
- deliberata falsificazione, fabbricazione o contraffazione di prove di valutazione, registri o dichiarazioni di autenticazione da parte di centri o studenti;
- mancata conservazione di decisioni di valutazione relative agli studenti per il tempo specificato;
- deliberata distruzione del lavoro altrui;
- ottenimento di materiale d'esame o di valutazione senza autorizzazione;
- introduzione di materiale non autorizzato in un'aula di valutazione, ad esempio appunti, guide di studio, fogli bianchi propri, stereo personali, cellulari e altri dispositivi elettronici analoghi;
- ottenimento, ricezione, scambio o passaggio di informazioni durante una valutazione (o tentativo nel farlo) con qualsiasi mezzo;
- mancato rispetto della politica del centro sulla gestione dei casi di negligenza e cattiva amministrazione e/o mancata segnalazione di tali eventi a VTCT;
- manomissione dei testi scritti degli studenti o di altro lavoro valutato dopo la raccolta;
- mancato rispetto dei requisiti di sorveglianza durante le valutazioni;
- mancata conservazione sicura dei documenti di valutazione prima della valutazione;
- omissione di informazioni a VTCT, mediante azione od omissione deliberata, necessarie per garantire a VTCT la capacità del centro di fornire le qualifiche in modo adeguato.

### 3.2. Cattiva amministrazione

Il seguente elenco riporta alcuni esempi di cattiva amministrazione di un centro e di uno studente. L'elenco non è esaustivo e fornisce un orientamento su cosa VTCT definisce come cattiva amministrazione:

- inosservanza dell'obbligo di aderire alle procedure di VTCT per l'iscrizione e la certificazione degli studenti;
- mancato rispetto dell'accordo con i centri di VTCT e/o dei requisiti di qualifica e/o provvedimenti correlati assegnati al centro;
- ritardo nell'iscrizione degli studenti;
- ritardi irragionevoli nel rispondere a richieste e/o comunicazioni di VTCT;
- richiesta impropria di certificati;
- conservazione impropria di registri verificabili, es. richieste di certificazione;
- uso improprio del logo e dei marchi commerciali di VTCT o falsa dichiarazione sui rapporti di un centro con VTCT e/o sul suo riconoscimento e stato di approvazione in relazione alle qualifiche VTCT. VTCT può ricorrere alle vie legali, qualora i centri non collaborino in caso di ragionevoli richieste da parte di VTCT;
- inosservanza dell'obbligo di rispettare, o tentativo di aggirare, i requisiti della politica di VTCT in materia di adeguamenti ragionevoli e considerazioni speciali;
- mancato rispetto delle politiche, procedure e pratiche di VTCT.

## 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 in merito alla gestione dei casi di negligenza, 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 casi di negligenza per Covid-19 rimarrà in essere fino alla cessazione del quadro normativo straordinario.

### 4.2. Modalità

VTCT indagherà su tutti i presunti casi di negligenza attraverso l'applicazione delle normali procedure descritte nel documento Politica e procedura in merito ai casi di negligenza. Tuttavia, le tempistiche indicate per la gestione dei singoli casi possono essere prorogate a causa della pandemia da COVID 19 (vedi sezione seguente, Indagine su un caso di negligenza in ambito Covid-19 – Diagramma di flusso/Tempistiche).

VTCT darà la priorità ai casi di presunta negligenza relativi ai centri che riguardino quanto segue:

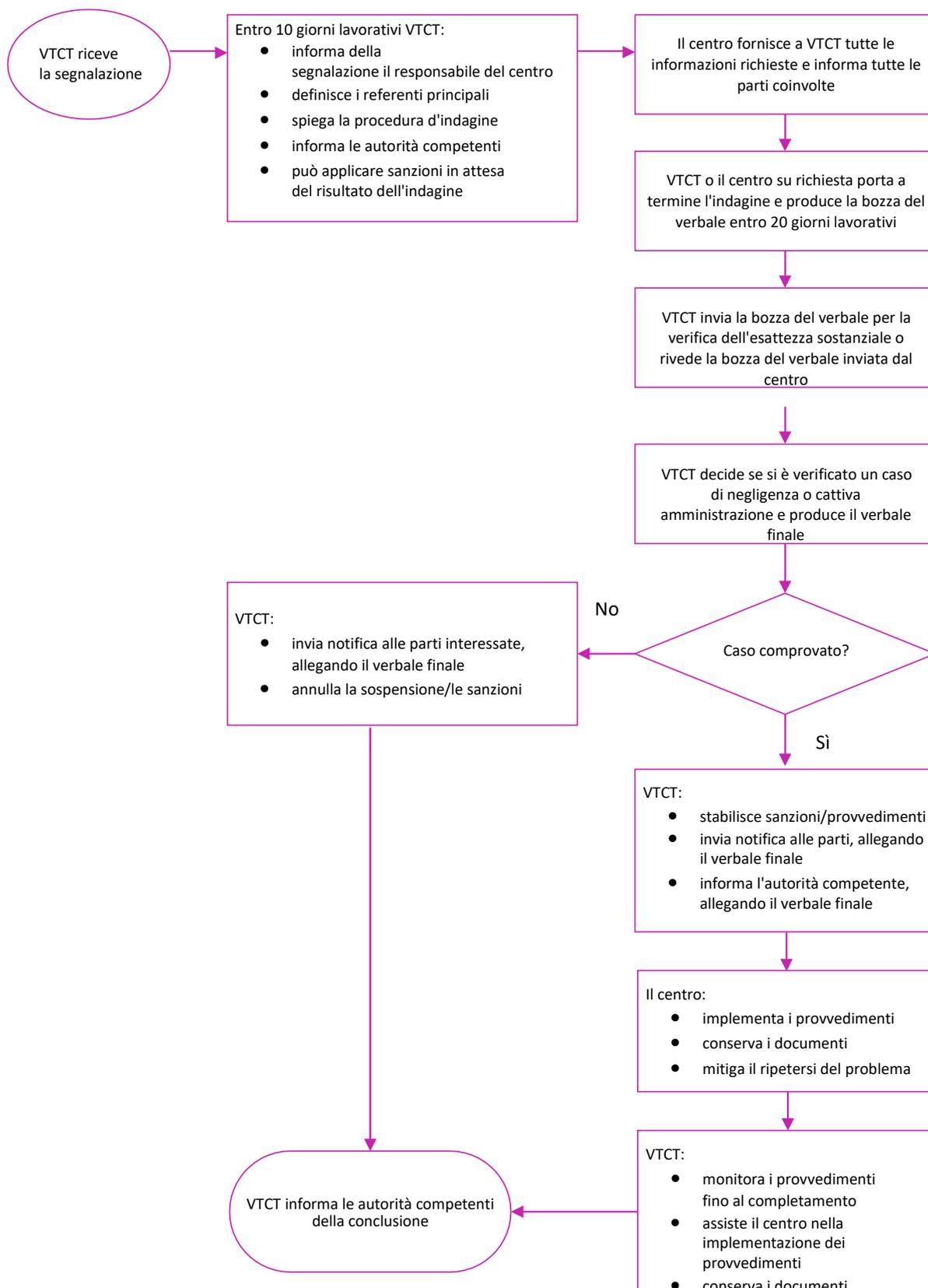
- mancato invio da parte del Responsabile del centro delle dichiarazioni necessarie per l'approvazione e la presentazione dei giudizi di valutazione del centro e delle graduatorie;
- mancata gestione corretta da parte di un centro di eventuali conflitti d'interesse all'interno del centro stesso;
- giudizi di valutazione del centro e/o graduatorie divulgati agli studenti (o ai rispettivi genitori/tutori) prima della pubblicazione dei risultati;
- mancato invio di giudizi di valutazione e graduatorie ricavati oggettivamente e onestamente da un gruppo di docenti/tutor che rappresentino i giudizi che uno studente avrebbe potuto verosimilmente ottenere qualora avesse sostenuto la prova di valutazione come previsto;
- mancato invio di giudizi di valutazione del centro e graduatorie in maniera equa, onesta e senza pregiudizi;
- il personale del centro ha subito irragionevoli pressioni per apportare modifiche ai giudizi di valutazione del centro e ai giudizi sulle graduatorie o ha apportato tali modifiche di propria iniziativa senza ragionevoli fondamenti
- mancata segnalazione corretta delle unità completate dagli studenti per le qualifiche professionali
- presunto abuso d'ufficio in relazione all'assegnazione di specifici giudizi a specifiche persone
- presentazione di prove non autentiche identificate mediante procedure esterne di controllo qualità

L'elenco non è esaustivo e si aggiunge all'elenco del documento principale Politica e Procedura di gestione dei casi di Negligenza.

### 4.3. Indagine su un caso di negligenza in ambito Covid-19

#### Diagramma di flusso/Tempistiche

Indagine su un caso di negligenza in ambito COVID-19 – Diagramma di flusso/Tempistiche



Versione	Proprietario documento	Data creazione	Modifiche	Ruolo
V10	Responsabile controllo qualità	19/08/2021	Modifica della posizione delle pubblicazioni	Amministratore della qualità

#### Revisione documento

Ruolo	Stato revisione
Responsabile qualità e processi	Revisionato
Responsabile della conformità	Revisionato
Direttore accademico	Revisionato
Responsabile degli Standard	Revisionato

#### Proprietario documento

Proprietario documento	Documento condiviso con
Responsabile qualità e processi	Responsabile valutazioni
Responsabile della qualità	Responsabile qualifiche e processi
Responsabile controllo qualità	
Responsabile degli Standard	

#### Approvazione documento

Ruolo	Data di approvazione
Direttore esecutivo attribuzioni	03/03/2018
Direttore esecutivo attribuzioni	06/03/2018
Direttore accademico	19/03/2021
Responsabile degli Standard	19/08/2021