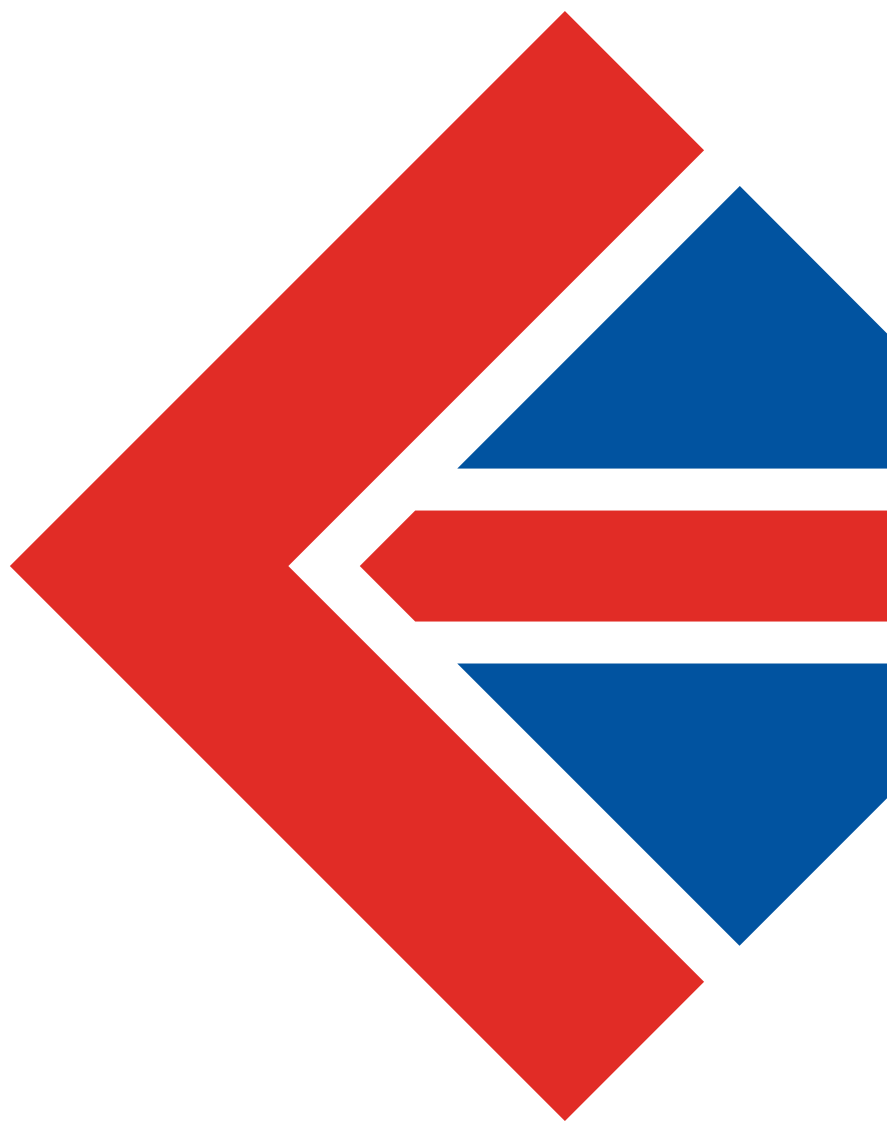


# STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Italian)



## **Reclami contro centri membri English UK**

Questo documento spiega come English UK gestisce i reclami sporti contro i centri lingue membri.

### **Premessa**

Circa 400.000 studenti ogni anno frequentano corsi presso scuole, università o college associate a English UK. Riceviamo circa 35 reclami l'anno e di questi 3 o 4 casi l'anno si rivolgono all'Ombudsman indipendente per un giudizio.

I membri di English UK sono tutti accreditati secondo il programma Accreditation UK (precedentemente noto come English in Britain Accreditation Scheme), che gestiamo con il British Council. Ciò significa ispezioni indipendenti ogni quattro anni e visite intermedie senza preavviso da parte dei nostri ispettori. I membri devono mantenere gli standard richiesti dall'Accreditation Scheme continuamente. I criteri per l'Accreditation Scheme si possono trovare al sito web del British Council (vedere [www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm](http://www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm)).

Prendiamo seriamente tutti i reclami ma tentiamo di arrivare ad una composizione amichevole, se possibile.

### **Procedura**

La procedura utilizzata per la gestione dei reclami dipende dal tipo di enti presso cui studi – vedi l'apposita sezione qui di seguito:

1. Reclami contro scuole del settore privato
2. Reclami contro università/ enti per l'istruzione superiore
3. Reclami contro college per l'istruzione avanzata

#### **1. Reclami contro scuole del settore privato**

Ogni scuola associata ha una procedura interna di reclamo. Non possiamo accettare reclami prima che abbia attraversato la procedura della singola scuola. Se pensi di dover sporgere reclamo contro la scuola in cui studi, prima organizza un colloquio con il Preside o con un rappresentante del personale preposto (ad esempio, il Direttore agli Studi, il Funzionario addetto agli alloggi o il Consulente degli studenti).

Se la risposta che ottieni dalla scuola non ti soddisfa, scrivi in inglese a English UK all'attenzione del Chief Executive o invia una e-mail all'indirizzo [tony@englishuk.com](mailto:tony@englishuk.com).

Non possiamo accettare reclami telefonici perché ci occorre un riscontro del reclamo stesso nel caso ci si debba rivolgere all'Ombudsman.

Possiamo gestire solo reclami di studenti stranieri che frequentano un corso di inglese presso un istituto associato. Non possiamo accettare reclami:

- da insegnanti o altro personale, agenti o famiglie ospitanti per problemi con la scuola;
- da persone che desiderano rimanere anonime;
- su corsi di informatica o professionali, o su esperienze di lavoro, anche se si tratta di attività svolte presso scuole associate; OPPURE,
- su scuole che non sono membri effettivi di English UK .

Salvo che per motivi eccezionali, generalmente non prendiamo in considerazione reclami su un corso terminato da più di 6 mesi.

Possiamo accettare reclami sporti per conto degli studenti da un familiare stretto (genitori, fratello/ sorella, zio o zia). Possiamo anche accettare reclami da un rappresentante se lo studente ha dato autorizzazione scritta al rappresentante di sporgere reclamo.

Nell'espore il reclamo, limitati ai fatti e allega una copia di eventuali documenti attinenti (modulo di iscrizione, fattura, lettere) a sostegno del tuo caso. Presta particolare attenzione ai termini e alle condizioni della scuola, che hai accettato al momento dell'iscrizione. Spiega cosa hai fatto per tentare di risolvere il reclamo direttamente con la scuola.

Quando English UK riceve il tuo reclamo, ti scriveremo una lettera per farti sapere che lo abbiamo ricevuto e allo stesso tempo scriveremo al Preside della scuola interessata per chiedere una risposta entro due settimane. Ti risponderemo per iscritto sulla base di questa risposta.

Se non sei ancora soddisfatto, scriveremo alla scuola le tue ulteriori opinioni e chiederemo loro di riconsiderarle. Ti risponderemo con la loro risposta.

Se anche la seconda risposta della scuola non ti soddisfa, trasferiremo il reclamo all'Ombudsman indipendente. Le invieremo tutte le lettere sul caso e potrà chiedere eventuali altri documenti che pensa possano essere utili. Può anche rivolgere domande alla scuola o a chi sporge reclamo, o a chiunque altro, per formarsi un'opinione sul caso. Preparerà un rapporto scritto formulando una decisione. Questo rapporto sarà inviato a te e alla scuola. Il suo giudizio è vincolante per la scuola: deve fare ciò che dice. All'Ombudsman normalmente occorrono da 4 a 6 settimane per prendere una decisione. Non dovrai sostenere alcun costo, e rivolgerti all'Ombudsman non ha alcun effetto sul tuo diritto di intraprendere azioni legali successive, se desideri. Si prevede che la procedura di Ombudsman per la valutazione di un reclamo sia una modalità relativamente rapida e priva di costi per gli studenti.

Una volta che l'Ombudsman ha emesso il suo giudizio ed esso è divenuto esecutivo, la procedura dei reclami English UK è terminata. L'Ombudsman non intratterrà successiva corrispondenza né con la scuola né con lo studente e anche English UK considererà definitivo il giudizio dell'Ombudsman.

Se in qualsiasi momento della procedura decidi di avviare un'azione legale contro la scuola, English UK sospenderà la propria valutazione del tuo reclamo fino a quando l'azione legale sarà terminata in modo che nessun nostro commento si dimostri pregiudizievole per l'azione legale stessa.

### **Come contattarci**

Scrivi a: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY  
O invia una e-mail all'indirizzo [tony@englishuk.com](mailto:tony@englishuk.com).

### **2. Reclami contro università/ enti per l'istruzione superiore**

Dovresti innanzitutto discutere del tuo reclamo con il tutor del tuo corso, quindi seguire la procedura interna di reclamo dell'ente per l'istruzione superiore. Se hai esaurito la procedura interna di reclamo e non ritieni che il tuo reclamo sia stato trattato in modo soddisfacente, hai la possibilità di portare il tuo reclamo all'attenzione dell'Ufficio dell'Arbitro Indipendente per l'Istruzione Superiore (Office of the Independent Adjudicator for Higher Education).

Visita il sito web [www.oiahe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk) se desideri ulteriori informazioni o contattali all'indirizzo: The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX o invia una email all'indirizzo: [enquiries@oiahe.org.uk](mailto:enquiries@oiahe.org.uk).

### **3. Reclami contro college per l'istruzione avanzata**

Prima devi registrare il tuo reclamo secondo procedura interna dei reclami del college. Se non ritieni che il reclamo sia stato risolto in modo soddisfacente e se riguarda un corso di lingua inglese che porta ad una qualifica esterna, puoi portarlo avanti presso la Commissione Esaminatrice apposita o l'ente che assegna tale qualifica. Se le tue preoccupazioni sono relative ad altre questioni non accademiche, puoi sporgere reclamo al Learning and Skills Council, sia a livello regionale che nazionale. Visita il sito web [www.lsc.gov.uk](http://www.lsc.gov.uk) per avere ulteriori informazioni.



**Registered Office** 219 St John Street London EC1V 4LY

**t** +44 20 7608 7960 | **e** [info@englishuk.com](mailto:info@englishuk.com)  
**f** +44 20 7608 7961 | **w** [www.englishuk.com](http://www.englishuk.com)