

**Associazione di Tutoring – Australia**

# **Codice di comportamento\***



## **Nota**

**\*Il codice di condotta ATA è soggetto a subire modifiche in qualsiasi momento senza che vi sia notifica alcuna. Eventuali cambiamenti ed emendamenti saranno resi noti ai membri via e-mail, lettere di aggiornamento e/o social media. Tuttavia è dovere di ciascun membro assicurarsi che egli sia a conoscenza dell' ultima versione di questo codice.**



# Associazione di Tutoring – Australia

## Codice di comportamento

### PARTE 1 – INTRODUZIONE

#### Obbiettivi

1. Gli obiettivi del Codice di Condotta dell'Associazione di Tutoring Australiana (ATA) sono:
  - 1.1. assicurare che i clienti siano forniti del migliore servizio possibile attraverso organizzazioni di tutoring etici e professionisti.
  - 1.2 creare e mantenere una valutazione nazionale per i servizi di tutoring educativi.
  - 1.3 fornire una guida per l'effettuazione di una migliore pratica.

#### APPLICAZIONE DEL CODICE

2. Questo Codice è rivolto ai Membri dell'Associazione di Tutoring Australiana (ATA), che diventando dei Membri, acconsentono ad attenersi al Codice.

#### Interpretazione

3. In questo Codice, tranne che dove altrimenti dichiarato:

"La sicurezza del minore" significa che egli si trova costantemente al sicuro da condotte inappropriate di natura sessuale implicita o esplicita;

"Codice" si riferisce al codice di condotta di questa Associazione di Tutoring Australiana (ATA) Ltd.

"Cliente" si riferisce ad uno studente o ad un genitore o tutore di uno studente, che paga dei servizi tutoring;

"Disputa" si riferisce ad un'espressione di scontento da parte di un cliente nel momento in cui il cliente avverte che il Membro non ha seguito il Codice di Condotta;

"Membro" indica un Membro Pieno dell'Associazione di Tutoring Australiana (ATA) Inc. ed include Membri di Filiale.

"Plagio" indica l'atto di appropriarsi del lavoro di un altro facendolo passare come un proprio lavoro. È un genere di inganno che ricalca il lavoro di un altro (scritto, elettronico, verbale o artistico) senza chiedere la dovuta autorizzazione all'autore/iniziatore.

"Precettore" indica una persona che fornisce i servizi di tutoring educativi;

Il termine "Tutoring" potrebbe essere usato in alternativa ai termini "insegnare" e "allenare"



"Centro di Tutoring" indica un'istituzione dove vengono forniti servizi di insegnamento o tutoring commerciali. Il termine potrebbe essere usato in alternativa al termine "centro di educazione"

"Organizzazione di Tutoring" significa un'organizzazione che fornisce servizi di tutoring educativi.



## **PARTE II – GLI OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI DI TUTORING – IL CODICE DI CONDOTTA**

### **Obblighi di Membro di ATA**

4. Le organizzazioni di Tutoring useranno le loro risorse per i migliori risultati educativi per gli studenti.
5. I membri individuali useranno le loro abilità educative con il massimo impegno per insegnare agli studenti in modo che questi migliorino nella materia/e in cui sono seguiti.
6. I membri useranno le proprie risorse e le proprie tecniche di insegnamento ed apprendimento per migliorare l'autostima e la fiducia nell'apprendimento degli studenti.
7. Tutti i Membri di ATA devono garantire che una copia del Codice di condotta ATA sia disponibile per i clienti al fine di consultarla attentamente quando richiesto.

### **Obbligazioni aggiunte**

7A. Tutori che esercitano nell'abitazione di un minore o nella propria , hanno obbligo sotto questo codice di assicurare che l'attività di tutoring abbia luogo in presenza di un adulto responsabile e che si trovi in una zona aperta ed accessibile dell'abitazione. Non è acconsentito che il tutoring abbia luogo in stanze da letto.

7B. Per ciascuna sessione in cui il tutoring avrà luogo nell'abitazione di un minore, un adulto responsabile dovrà firmare ogni sessione testimoniando la sua presenza e che l'attività di tutoring sia stata condotta in modo sicuro per il minore.

7C. Se il minore è di età superiore ai 16 anni, potrà ottenere il permesso scritto da parte dei genitori al fine di ricevere tutoring privo di sorveglianza che potrà essere condotto nell'abitazione del minore.

### **Qualifiche**

8. Un Membro Organizzativo deve assicurare che tutti i precettori sono stati addestrati nel curriculum dell'organizzazione e nei metodi di insegnamento.
9. Un Membro assicurerà che lo sviluppo del corpo istruzione e del corpo professionale è un impegno in costante divenire. L'istruzione può prendere la forma di curriculum e sviluppo programmi, che indagano su questioni educative concernenti lo sviluppo, la valutazione, la protezione del bambino .e così via.
10. Tutti i precettori impiegati dalle organizzazioni devono essere valutati almeno una volta all'anno al fine di sostenere il livello didattico. La valutazione dei tutor sarà basata sui criteri che vengono resi noti al tutor antecedentemente alla valutazione e possono includere l'uso della Forma di Valutazione Tutor di ATA. Questa forma è disponibile attraverso il sito web di ATA: [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au).



## **Il dovere di Rivelazione**

11. Un Membro deve assicurare che il cliente abbia informazioni sufficienti per prendere decisioni consapevoli circa la necessità dei servizi di tutoring. In particolare i Membri devono:
  - (a) Valutare/ stabilire se gli studenti hanno bisogno del tutoring e se così, informare l'eventuale cliente del risultato della valutazione;
  - (b) (su richiesta) consentire agli eventuali clienti di ispezionare i programmi pertinenti ed il curriculum;
  - (c) informare gli eventuali clienti delle qualifiche dell'esperienza dei relativi precettori.
  - (d) su richiesta, fornire accurate relazioni scritte ai clienti sui progressi nell'apprendimento degli studenti. (sotto i diciotto anni d'età).

## **Pre - test, post-test, altre valutazioni e la cronaca**

12. La tipologia e l'uso di strumenti di analisi e valutazione deve essere ampiamente chiarita prima di qualsiasi altra valutazione. La valutazione deve essere portata avanti in modo , accurato, professionale ed onesto.
13. I risultati di qualunque analisi o valutazione formale devono essere messi a disposizione ai clienti
14. A meno che limitato dalla legge le copie contrassegnate dei pre-esami impiegate per schermare le iscrizioni, per scorrere o per qualsiasi altro scopo, devono essere rese disponibili per la consultazione da parte dei clienti. la proposta che i clienti intraprendono il tutoring dovrebbe essere giustificato sulla base di una appropriata interpretazione e sulla divulgazione di risultati di valutazione
15. Ogni riscontro, scritto o orale, dato ai clienti dovrebbe essere chiaro e inequivocabile, e non dovrebbe essere progettato per fuorviare i clienti o creare affari e future iscrizioni
16. Le relazioni possono essere scritte o orali. Devono essere fatte una volta a semestre, quando la durata del tutoring è almeno un semestre.



## **Avvertenze**

17. Un Membro non deve usare inganni o falsi annunci e pratiche pubblicitarie, che possono includere, e non si limitano, a: rappresentazioni false o fuorvianti concernenti il servizio di tutoring, false rappresentazioni riguardo i benefici che in realtà i servizi di tutoring non hanno, rappresentazioni false o fuorvianti circa le necessità del tutoring. I provvedimenti dell'Atto di Competizione e Consumatore 2010 e di qualsiasi Stato/Territorio, sono basati sull'applicazione della legislazione della protezione del consumatore, così come i provvedimenti di questo codice.
18. Qualsiasi manifestazione da parte dei membri nel corso di commerci o pubblicità deve essere onesta dettagliata e verificabile. La compilazione e l'uso di statistiche non deve essere organizzata o presentata in modo tale da fuorviare i clienti. Possono venire impiegate solo statistiche redatte attraverso l'uso di dati verificabili.
19. Un Membro deve assicurare che il materiale promozionale non incoraggi aspettative irrealistiche circa i risultati conseguibili attraverso il tutoring.
20. Un Membro creare paragoni falsi e fuorvianti con i programmi offerti dai concorrenti.
21. Un Membro ufficiale è autorizzato ad usare le lettere M. UN. T. UN. Mentre un Membro Associato può usare solo le lettere UN. UN. T. UN. Per indicare l'appartenenza dell'ATA.
22. Un Membro ufficiale e può usare il logo ATA su qualsiasi o su tutti i mezzi pubblicitari forniti, purché lui/lei sia in accordo con questo codice. Un Membro Associato non può usare il logo.

## **Parametri dei centri tutoring e delle scuole di preparazione**

23. Un Membro deve assicurare che tutte le aree siano pulite frequentemente e regolarmente, per mantenere uno standard elevato di pulizia.
24. Un Membro deve fornire un'attrezzatura di pronto soccorso appropriatamente equipaggiata ubicata in una posizione evidente e facilmente accessibile e, assicurarsi che tutti i membri del personale sappiano della sua posizione. Le attrezzature di pronto soccorso devono essere controllate almeno una volta ogni tre mesi, per assicurarsi che siano appropriatamente riforniti.

## **Curriculum e Programmi**

25. Dove necessario e se possibile, un membro deve dichiarare che i rapporti dei programmi con lo Stato, sono basati sui programmi e sui curriculum del Ministero degli Studi.
26. I tutor individuali (che non sono impiegati delle organizzazioni) devono fornire una dichiarazione scritta che delinei un modello definito di studio per il periodo dell'istruzione, quando questo è più di un trimestre.
27. Qualsiasi curriculum relativo, o programma scritto deve essere disponibile su richiesta, per la consultazione da parte dei clienti.



## Plagio

28. Un Membro non si impegnerà in alcuna forma di plagio o frode. La creazione di (dipendenze?) non deve essere incoraggiata a nessun livello. I membri devono applicare delle pratiche compatibili con la Linea di condotta di Plagio di ATA, che può essere aggiornata di volta in volta. . Questa Linea di condotta è disponibile dal sito web di ATA a [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au).

## Operazioni commerciali

29. Un Membro deve gestire i propri affari in modo etico e professionale, che comprenda l'aderire alle legislazioni statali e federali locali pertinenti. (per esempio la tutela dell'infanzia, pratiche lavorative, la tassazione, la pensione, il compenso degli operai, la sanità professionale, sicurezza ed anti-discriminazione).
30. In Stati o in Territori in cui la legislazione di tutela dell'infanzia esiste, i Membri devono assicurarsi che tutti i tutors abbiano ultimato le pratiche necessarie e che queste siano state sottoposte alle relative rappresentanze prima di effettuare qualsiasi incontro frontale.
31. In Stati o in Territori in cui la legislazione di tutela dell'infanzia non esiste ancora, i Membri devono chiedere a tutti i tutors di firmare una Dichiarazione Statutaria che statizzi che non hanno alcuna imputazione o condanna, corrente o precedente, che coinvolga o riguardi in alcun modo i bambini.
32. I membri devono garantire che i colloqui con i tutor siano condotti frontalmente, e che comportino che i tutors facciano domande pratiche relative alla protezione e all'istruzione del bambino.
33. I membri devono i dipendenti e i rappresentanti agiscano in modo etico e professionale e non usino metodi di vendita irragionevoli per vendere il tutoring o i servizi educativi (per esempio: minacce, paura e coercizione).
34. Un Membro non deve definire gratuito o ribassato un periodo di istruzione o parte di un periodo di istruzione se il tutoring è aumentato nel prezzo, diminuito nella qualità, o se è limitato in qualche modo come un risultato dell' offerta.
35. I membri devono garantire che tutti gli i dipendenti abbiano dimestichezza con questo Codice di Condotta.



### **Accordi scritti del tutoring o contratti (dove esistono)**

36. Il Membro assicurerà che l'accordo di tutoring:
- (a) dichiari il nome e l'indirizzo delle parti all'accordo includendo il Numero di Società Australiano (ACN) per le corporazioni e il numero per gli Affari Australiani (ABN);
  - (b) spieghi chiaramente e inequivocabilmente i diritti e le responsabilità del membro e del cliente.
  - (c) dichiari che l'accordo è soggetto a periodi di raffreddamento.
  - (d) mostri il prezzo pieno del tutoring che viene offerto, compreso (dove possibile) di:
    - i. tasse associate, applicazione di tasse e di qualsiasi versamento di tasse applicabile.
    - ii. Tasse per ogni sessione di tutoring
    - iii. Importo da pagare, frequenza dei pagamenti e termine minimo applicabile al contratto.
    - iv. La tassa totale per il programma d'istruzione.
    - v. Qualsiasi tassa dovuta o pagabile secondo il contratto di tutoring.
    - vi. Qualsiasi esenzione di tassa e le circostanze secondo le quali le tasse sono dovute.
37. Un Membro deve dare una copia della proposta di contratto di tutoring ad ogni eventuale cliente, se richiesto, ed una copia al cliente dell'accordo firmato per l'iscrizione.

### **Rimborsi**

38. Tutti i Membri di ATA devono avere una Modello di Rimborso ATA scritto, che deve essere disponibile per i clienti.
39. Il Modello di Rimborso del Membro deve essere compatibile conforme alla pertinente legislazione di Stato Federale.
40. I membri non possono mai mostrare simboli che indichi "nessun rimborso" poiché ciò è falso. I consumatori hanno diritto a un rimborso se viene a crearsi una rottura delle condizioni regolamentari- Atto di Competizione e Consumatore 2010 .Tali condizioni includono lavorare con la cura e l'abilità appropriata, e fornire il livello di servizio promesso o pubblicizzato.





## **Riservatezza**

41. Un Membro sarà conforme all'Atto di Privacy (1988) ) aderendo ai Principi di Privacy Nazionali.
42. Le informazioni nei files dei clienti che includono informazioni circa: la valutazione, la frequenza, osservazioni comportamentali, fatturazioni, pagelle, e dettagli personali, saranno messe a disposizione per la consultazione da parte del cliente su richiesta.

## **Intestazioni: Procedure in caso di conflitti e reclami.**

In primo luogo quando occorre un reclamo all' ufficio ATA, il protocollo sarà quello di chiedere al querelante di compilare un modulo ATA per i reclami, così che il reclamo sia messo per iscritto. Per quanto riguarda il processo in questione vi sono referenze specifiche che indicano le sezioni del codice ATA in modo dettagliato. Dopo questa fase al business o al tutore coinvolto verrà richiesta la sua versione dei fatti. Il CAC sarà convocato solo dopo che al business verrà data la possibilità di emettere il suo caso.

43. Un Membro farà ogni sforzo ragionevole per risolvere rapidamente e onestamente qualsiasi reclamo da parte del cliente.
44. Nei casi in cui ad un membro venga fatto un reclamo orale , la persona che riceve il reclamo dovrà:
  - (a) identificare se stesso/stessa, ascoltare, prendere atto dei dettagli, e determinare cosa vuole il querelante.
  - (b) Confermare i dettagli ricevuti.
  - (c) Spiegare la procedura di risoluzione dei reclami e consigliare linee di condotta alternative.
  - (d) Risolvere il reclamo immediatamente, se possibile, o impegnarsi a risolvere il reclamo entro un margine di tempo stabilito.
  - (e) Perseguire il reclamo in modo appropriato , per esempio fornendo al querelante il resoconto concernente il risultato di qualsiasi azione fatta dal membro per risolvere il reclamo.
45. Nel caso di un reclamo scritto il Membro dovrà:
  - (a) fornire al querelante una resoconto scritto entro 10 giorni dal ricezione del reclamo, concernente il risultato delle azioni compiute dal membro per risolvere il reclamo. E
  - (b) Se non è possibile risolvere il reclamo entro dieci giorni, fornire un riconoscimento scritto di ricevuta del reclamo entro 7 giorni, e specificare il margine di tempo entro il quale il querelante riceverà il resoconto con le azioni effettuate dal membro per risolvere il reclamo.
46. Il Membro assicurerà che tutto il personale conosce bene la procedura di risoluzione reclami del Membro.
47. Dove un reclamo non può essere risolto tra il Membro ed il cliente, il Membro deve consigliare al cliente del diritto del cliente di riferire il reclamo all'ATA. Sia l'una che l'altra parte possono rimettere il reclamo all'ATA.



48. Nei casi in cui un reclamo è rimesso all'ATA, il Comitato dovrà, non appena possibile, dopo la remissione, ascoltare il reclamo e comunicare per iscritto alle parti, la deliberazione.
49. Nel caso in cui l'ATA deliberi che un membro ha violato il codice, l'ATA applicherà delle sanzioni, secondo la Costituzione ATA.



### **PARTE III – L'AMMINISTRAZIONE**

50. Questo Codice di Condotta sarà amministrato dall'ATA (Inc). Il Comitato dell'ATA nominerà un Comitato di amministrazione del codice (CAC), che consista di non meno di due membri di comitato.

#### **Il processo del CAC**

Il CAC guarderà al reclamo ed altre prove fornite dal querelante. Studierà la testimonianza del membro in questione facendosi capo di includere ogni altra prova di come questi abbia seguito il codice di condotta ATA e il processo con cui il conflitto sia stato gestito.

Il CAC richiede prove che siano chiare su come o se le procedure dettagliate in caso di reclamo del codice ATA siano state seguite. Ciascun membro dovrebbe familiarizzare indipendentemente con le procedure di reclamo, dato che ciascun membro vi è legato. Se un membro decide di respingere l'autorità ATA in alcun modo, costui perderà automaticamente il suo diritto di appartenenza, essendo il codice di condotta ATA ciò che detiene la fiducia del pubblico nell'appartenenza ATA.

#### **La promozione del Codice:**

51. L'ATA è responsabile della promozione del Codice.

52. Il Codice sarà incluso sul sito web dell'ATA.

#### **Sanzioni**

53. nel caso in cui venga determinata una violazione del codice, l'ATA cercherà un'azione correttiva da prendere nei confronti del membro interessato. Tale azione non si limita, ma potrebbe implicare l'esigenza di :

- (a) avvertenza di essere risarcito o ritirato.
- (b) Collocazione di avvisi correttivi
- (c) Spedizioni correttive ai clienti interessati
- (d) Ritiro e risarcimento della letteratura e degli articolo di cancelleria.
- (e) Ritiro dei programmi e dei materiali che mancano di rispettare i parametri del codice.

54. L'ATA può, a propria discrezione, emanare avvisi e censure per mancata adesione al codice dei membri.

55. Se l'azione correttiva non è portata a termine entro il tempo stabilito conformemente alle indicazioni di ATA, l'appartenenza ai Membri dell'ATA potrebbe essere sospesa per un periodo specifico e nel caso di un'inadempienza continua, l'ATA potrebbe espellere il Membro.

56. In seguito all'espulsione dall'ATA, il membro espulso non può rivendicare appartenenze in corso in nessun annuncio e deve immediatamente astenersi dall' usare qualsiasi letteratura o articolo di cancelleria che faccia riferimento al codice.

