

Regolamento generale per la certificazione del personale

LISTA REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redazione (RSG)	Verifica (DIR)	Approvazione (PRE)
2	27.02.2025	Modificati §§ 5.2.2 – 5.2.5 e 5.6 a seguito rilievi Accredia			
1	18.10.2024	Adeguamenti in seguito all'iscrizione al RUNTS – Nuova denominazione, nuovo indirizzo e nuovo logo			
0	07.11.2022	1^ Emissione	R. Duma	R. Duma	P. Sorrentino

INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3	LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
3.1	Leggi.....	4
3.2	Norme.....	4
3.3	Documenti	4
4	TERMINI, DEFINIZIONE E ACRONIMI.....	5
5	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.1	Richiesta di certificazione	5
5.2	Esame di certificazione	6
5.2.1	Sessioni di esame	6
5.2.2	Commissione di esame.....	6
5.2.3	Prove d’esame.....	6
5.2.4	Svolgimento dell’esame	7
5.2.5	Svolgimento dell’esame in modalità on line.....	7
5.2.6	Criteri di valutazione	7
5.2.7	Ripetizione dell’esame	8
5.3	Rilascio della certificazione	8
5.4	Validità	8
5.5	Sorveglianza e mantenimento	8
5.6	Rinnovo.....	8
5.7	Sospensione.....	9
5.8	Revoca	9
5.9	Trasferimento del certificato	9
5.10	Variazione del campo di applicazione della certificazione	10
5.10.1	Riduzione.....	10
5.10.2	Estensione.....	10
5.11	Rinuncia alla certificazione.....	11
6	RISERVATEZZA.....	11
7	USO DEL MARCHIO	11
7.1	Uso del marchio abbinato a quello di ACCREDIA	12
7.2	Utilizzo scorretto.....	12
8	RECLAMI	12

9	RICORSI	13
---	---------------	----

1 PREMESSA

FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS (FoSE) eroga servizi di certificazione in virtù di un accreditamento rilasciato da ACCREDIA o altro Ente di Accredimento, oppure servizi di certificazione non accreditati.

I requisiti validi per le certificazioni accreditate vengono in ogni caso comunque applicati anche per le certificazioni non accreditate.

FoSE fornisce i propri servizi di certificazione delle persone garantendo l'applicazione delle modalità gestionali ed operative in modo non discriminatorio e nell'assoluto rispetto del principio dell'imparzialità.

A tale scopo la corretta applicazione delle condizioni e delle procedure è verificata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità nel quale sono rappresentate le parti interessate alle attività di certificazione.

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire e descrivere i rapporti tra FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS e le persone che richiedono la certificazione in conformità ai requisiti stabiliti dall'organismo stesso.

Il Certificato rilasciato da FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS è il documento con il quale l'Organismo attesta che il Candidato possiede le specificate competenze e che esercita la propria attività in conformità al presente Regolamento. Questo regolamento è applicabile a tutti gli schemi di certificazione sviluppati da FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS volontariamente o, quando esistenti, sulla base di requisiti cogenti, norme tecniche specifiche, prassi di riferimento o altri documenti tecnici.

Il presente Regolamento si applica inoltre a tutti i Candidati che abbiano presentato richiesta di certificazione e alle Persone già certificate.

3 LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

3.1 Leggi

- Legge 14.01.2013 n. 4 "Disposizione in materia di professioni non organizzate"
- Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n.13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze".

3.2 Norme

ISO/IEC 17024 "Valutazione della conformità – Requisiti generali per gli organismi operanti la certificazione delle persone".

3.3 Documenti

- Manuale e procedure del sistema di gestione di FoSE;
- RG-01 ACCREDIA "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione – Parte generale";
- RG-01-02 ACCREDIA "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del personale".
- RG-09 ACCREDIA "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA"

Dove non indicata esplicitamente, l'edizione valida dei documenti citati è l'ultima emessa.

4 TERMINI, DEFINIZIONE E ACRONIMI

Parte interessata: persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o di FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS.

Imparzialità: presenza di obiettività: implica l'assenza di conflitti di interesse o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività.

Richiedente: persona che ha presentato richiesta per essere ammesso al processo di certificazione.

Candidato: persona in possesso dei previsti dallo specifico schema di certificazione che viene ammesso al processo di certificazione.

Persona certificata: persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato che viene iscritta nel registro delle persone certificate.

Schema di certificazione: insieme di requisiti di competenza ed altri requisiti pertinenti alla specifica tipologia di professione da certificare.

Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

Certificato: documento che attesta che la persona indicata soddisfa i requisiti di certificazione.

Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

Valutazione: iter articolato che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

Esame: attività che permette di giudicare la competenza di un candidato mediante una o più prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta.

Esaminatore/Commissario di esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati. Non può aver preso parte all'esame nè alla formazione- addestramento del candidato nei due anni precedenti.

Organo di delibera: Persona o più persone interne e/o esterne alla struttura di FoSE, ovvero con un incarico "ad personam", che non hanno preso parte all'esame nè alla formazione- addestramento del candidato nei due anni precedenti. Ha la responsabilità di assumere la decisione tecnica sulla certificabilità del candidato, sulla base delle evidenze definite da FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS e dei criteri indicati dallo schema di certificazione di riferimento. A fronte della valutazione del Comitato, il Presidente di Fose si assume la responsabilità dell'emissione dello specifico certificato di conformità.

OdC Organismo di Certificazione

FOSE FONDAZIONE SVILUPPO EUROPA ETS

4.1 Richiesta di certificazione

Tutte le persone che intendono conseguire la certificazione per una determinata Figura Professionale devono far pervenire a FoSE la relativa domanda per lo specifico schema, compilando il Mod.04-MG "Domanda di certificazione", disponibile sul sito www.fondazioneviluppoeuropa.it, a cui deve essere allegata tutta la documentazione indicata nella richiesta stessa.

Una volta ricevuta la domanda la funzione Revisione Tecnica la esamina per accertare se il richiedente soddisfa i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

In questa fase sono analizzate anche le eventuali esigenze speciali fatte presenti dal richiedente, per valutare la possibilità di soddisfarle, senza rischiare di compromettere l'integrità della valutazione.

Una volta ricevuta la documentazione, FoSE effettua la valutazione documentale per verificare il soddisfacimento di tutti i prerequisiti d'ingresso per lo schema interessato; in caso di incompletezza, segnala le carenze al richiedente, affinché provveda alle integrazioni necessarie.

Quando la documentazione è ritenuta completa, FoSE lo comunica al richiedente che è tenuto a pagare la quota prevista per lo schema specifico, di cui deve fornire evidenza.

La firma sul modulo "Domanda di certificazione" rappresenta l'evidenza della presa visione e dell'accettazione da parte del candidato di tutte le clausole contenute nel presente Regolamento e nel documento dello schema specifico, e costituisce il Contratto tra il candidato e FoSE. La rinuncia da parte del richiedente a partecipare all'esame dopo l'effettuazione del pagamento non dà diritto ad alcun rimborso ma il candidato ha la facoltà di partecipare ad una sessione d'esame successiva. In ogni caso le quote versate non sono rimborsabili anche in caso negativo del processo di valutazione.

4.2 Esame di certificazione

4.2.1 Sessioni di esame

FoSE stabilisce periodicamente un calendario di esami, che viene pubblicata sul sito web.

Di volta in volta, verificata la sussistenza del numero minimo prestabilito di candidati per poter dar seguito alle prove, comunica a ciascun candidato con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi la conferma della data di esame.

4.2.2 Commissione di esame

FoSE costituisce la commissione di esame attingendo dall'Elenco degli esaminatori qualificati; il numero di commissari è definito in base al numero di candidati, in modo da assicurare che nella giornata di esame tutti i candidati abbiano garantite le stesse tempistiche di valutazione. Al fine di garantire l'imparzialità prima di ogni sessione di esame a ciascun esaminatore della commissione viene sottoposto, con un anticipo di almeno 3 giorni lavorativi, il Mod06-PG04 "Lista dei candidati".

Gli esaminatori sono tenuti a segnalare, sullo stesso modello, eventuali situazioni di conflitto; in tal caso, qualora non sia possibile sostituire l'esaminatore con altro in condizioni di assoluta estraneità con i candidati, FoSE decide quali azioni attuare per garantire la riservatezza e l'imparzialità dell'esame.

Tali azioni vengono registrate sul Mod06-PG04 "Lista dei candidati".

Gli esaminatori non possono essere stati docenti in corsi di formazione di tipo frontale sugli stessi argomenti oggetto d'esame a cui abbia/no partecipato l'esaminando/i, ma possono aver preso parte a corsi di formazione a distanza " (Es. E-Learning).

4.2.3 Prove d'esame

L'accesso all'esame di certificazione è consentito ai candidati che abbiano superato la prima fase di analisi documentale.

Il numero, la tipologia e le modalità di effettuazione delle specifiche prove di esame sono descritti nel pertinente Schema di certificazione.

Tutte le prove vertono sulla verifica delle competenze professionali e sulla capacità ad operare nell'ambito richiesto.

Anche le materie oggetto di esame sono definite nello schema relativo alla figura professionale da certificare.

4.2.4 Svolgimento dell'esame

Prima dell'inizio della sessione di esame la commissione procede all'identificazione dei presenti tramite il controllo del documento d'identità in corso di validità.

Eseguita l'identificazione si procede con lo svolgimento delle prove previste dallo schema.

A conclusione della prova di esame la commissione compila la relativa sezione del "Rapporto d'esame" e comunica singolarmente ai candidati l'esito dell'esame.

4.2.5 Svolgimento dell'esame in modalità on line

Nel caso in cui l'esame fosse condotto da remoto il riconoscimento formale del candidato avviene in videoconferenza: la commissione, prima di iniziare gli esami, chiede a ciascun candidato di esibire un documento d'identità con foto, annotandone il numero sul Registro presenze, su cui viene indicato la specifica modalità di svolgimento dell'esame.

Agli esami in remoto si applicano le seguenti prescrizioni:

1. In ogni momento il candidato deve essere inquadrato dalla webcam (o dallo smartphone/tablet), posizionato al centro del suo angolo visuale;
2. Nulla può coprire l'obiettivo della webcam (o dello smartphone/tablet) in qualsiasi momento durante l'esame;
3. Il candidato non può abbandonare la postazione di esami, per tutta la durata dell'esame;
4. Non devono essere presenti altre persone nella stanza che ospita la postazione del candidato;

Prima di consentire ai candidati l'inizio degli esami, la Commissione ripeterà a tutti i candidati tali norme e ricorderà loro che in caso di:

- a. violazione di una sola di queste norme;
- b. non funzionamento o grave mal funzionamento, non riparabile, durante l'esame di anche uno soltanto dei dispositivi considerati requisiti tecnici per lo svolgimento dell'esame;

la prova di esame sarà interrotta e considerata non valida.

In particolare, ai candidati è fatto obbligo di rimanere collegati in videoconferenza per l'intera durata dell'esame.

In caso di interruzione del collegamento internet, o di crash del PC su cui il candidato sta svolgendo l'esame, il sistema d'esame salva sul server centrale lo stato dell'esame fino al momento dell'interruzione. Alla ripresa del collegamento il PEKIT Player consente di riprendere l'esame a partire dalla domanda successiva all'ultima a cui il candidato a dato risposta. Anche il tempo residuo entro cui terminare l'esame viene preservato.

Il collegamento di video conferenza (audio e video) consente all'esaminatore di vigilare sul corretto svolgimento dell'esame, a partire dalla fase di check-in e riconoscimento del candidato, fino al termine dell'esame, conformemente alle direttive previste ed enunciate nei paragrafi 2.3.8.1 e 2.3.8.2 dello schema di certificazione.

In caso di perdita di collegamento, il tempo limite accettabile per il ripristino della prova è pari a 10 minuti. Decorso questo tempo, la sessione verrà annullata per ciascun candidato non ancora collegato. Sarà al candidato consentita altresì la ripetizione dell'esame in una nuova sessione. In questo caso l'esame ripartirà dall'inizio e con altro testo di domande.

4.2.6 Criteri di valutazione

I pesi delle prove, i criteri di valutazione ed il punteggio minimo per il superamento dell'esame sono definiti per ogni schema di certificazione.

4.2.7 Ripetizione dell'esame

I candidati che non avessero superato l'esame hanno il diritto di ripeterlo una seconda volta, senza oneri aggiuntivi, in una sessione successiva a scelta del candidato entro un anno dall'effettuazione del primo esame. L'eventuale ulteriore ripetizione della prova d'esame, che non può essere sostenuta prima che siano trascorsi 3 mesi (tre mesi) in modo da porre in atto le opportune azioni di miglioramento delle proprie competenze, comporta il pagamento della quota indicata nel tariffario vigente.

4.3 Rilascio della certificazione

Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con gli aspetti amministrativi, FoSE rilascia la certificazione previa delibera positiva dell'Organo di Delibera e lo iscrive nel relativo Registro.

La data di emissione del certificato decorre dalla data di delibera della certificazione.

4.4 Validità

La Certificazione delle figure professionali ha validità variabile, a decorrere dal momento dell'iscrizione nei Registri stessi, specificata in ciascuno schema. Durante il periodo di validità della certificazione, le Persone certificate sono soggette alla sorveglianza da parte di FoSE, secondo quanto previsto al successivo punto 5.5. È fatta salva la facoltà della Persona certificata di dare la disdetta, con comunicazione scritta, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale. La mancata o tardiva comunicazione non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva. FoSE gestisce in maniera analoga l'iscrizione negli elenchi delle persone qualificate.

4.5 Sorveglianza e mantenimento

La sorveglianza consiste nella verifica delle informazioni relative ai seguenti aspetti:

- mancanza di reclami ricevuti dalle parti interessate o loro corretta gestione, da dimostrare tramite sottoscrizione di autodichiarazione rilasciata su apposito modello;
- assenza di provvedimenti da parte di FoSE;
- regolarità nel pagamento della prevista quota annuale;
- eventuali altri requisiti previsti dagli specifici schemi.

La sorveglianza viene svolta con cadenza annuale dalla data del rilascio del certificato.

Nel caso i requisiti sopra citati siano soddisfatti il certificato viene automaticamente confermato; in caso contrario può essere sospeso o revocato.

4.6 Rinnovo

Al termine degli anni di validità della certificazione, FoSE invia a tutte le persone certificate la comunicazione in merito al rinnovo della certificazione. La comunicazione, con la richiesta delle evidenze previste, viene trasmessa con almeno 2 mesi di preavviso e il rinnovo deve essere completato entro la data di scadenza. Ad esito positivo dell'iter di rinnovo, FoSE emette il certificato rinnovato avente come decorrenza il primo giorno successivo alla scadenza. Qualora il rinnovo non si concluda nei tempi previsti, il certificato decade e non potrà essere riattivato.

La documentazione fornita viene esaminata per valutare se la persona soddisfa le condizioni previste per confermare la competenza della figura professionale, tenendo conto anche degli eventuali aggiornamenti dei requisiti, degli sviluppi tecnologici, dell'evoluzione del settore di pertinenza dello schema.

In caso positivo l'apposito Organo delibera il rinnovo della certificazione.

Per quanto riguarda lo schema di PEKIT Expert tali modalità non sono applicabili.

4.7 Sospensione

Dopo l'emissione del certificato, nel caso in cui venga accertato che si è verificata anche una sola delle seguenti situazioni:

- violazione del codice deontologico, se previsto dallo schema;
- mancata richiesta di rinnovo entro il periodo previsto;
- mancato versamento della quota di iscrizione;
- mancata sottoscrizione, entro i termini previsti dal Regolamento generale o dagli specifici schemi, della documentazione contrattuale;
- mancata integrazione della documentazione richiesta al momento del rinnovo della certificazione;
- mancato rispetto di eventuali condizioni specifiche stabilite negli specifici schemi;

viene applicato il provvedimento di sospensione.

Il provvedimento di sospensione, con le motivazioni a giustificazione, viene tempestivamente comunicato alla persona certificata via mail; inoltre ne viene data informazione a:

- Responsabili di Schema;
- ACCREDIA, nel caso di schemi accreditati;

La sospensione del certificato ha durata massima di 4 mesi; nella comunicazione di sospensione viene richiesto alla persona certificata di provvedere per risolvere i problemi che l'hanno causata con l'indicazione della scadenza massima.

Durante il periodo di sospensione la persona certificata deve rispettare i seguenti obblighi:

- sospendere l'impiego del marchio di FoSE;
- dare comunicazione ai propri committenti dell'avvenuta sospensione;
- non qualificarsi come persona certificata da FoSE.

4.8 Revoca

Nel in cui caso la persona certificata non provveda, entro i termini previsti, a risolvere le problematiche per cui è stato applicato il provvedimento di sospensione, FoSE procede a ridurre il campo di applicazione o a revocare la certificazione.

La revoca comporta la cancellazione dal Registro delle persone certificate e viene comunicata ad ACCREDIA nel caso di schemi accreditati.

4.9 Trasferimento del certificato

Il trasferimento del certificato rilasciato da altro CAB accreditato a FoSE può essere effettuato in qualsiasi momento, presentando una specifica richiesta e allegando la seguente documentazione:

1. copia del certificato in corso di validità rilasciato dal CAB di provenienza;
2. copia della documentazione presentata al CAB di provenienza ai fini dell'ultima verifica per il mantenimento della certificazione;
3. autodichiarazione rilasciata in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.
4. attestazione del pagamento della quota di trasferimento.

FoSE provvede a formalizzare, e rendere disponibile ad ACCREDIA, l'esito del riesame dei requisiti §7.1.1 e §9.2.6 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 ivi compresa una dichiarazione del CAB cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o in assenza di quest'ultima (dando evidenza di averne comunque fatto richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato. L'ente cedente ha 5 giorni lavorativi per rispondere qualora ci fossero pendenze economico/tecniche. Al completamento con esito positivo di tale istruttoria FoSE delibera l'emissione del proprio Certificato di Conformità, con la stessa scadenza di quello rilasciato dal CAB di provenienza e con la precisazione che il certificato è stato emesso in precedenza da altro CAB. Al termine FoSE informa il CAB cedente del completamento del trasferimento.

Se previsto dallo schema di certificazione specifico, a seguito della verifica positiva della documentazione di cui sopra, FoSE ammette il candidato all'esame di trasferimento.

Ad esito positivo dell'esame, FoSE delibera un nuovo certificato con la stessa scadenza di quello rilasciato dal CAB di provenienza.

4.10 Variazione del campo di applicazione della certificazione

4.10.1 Riduzione

La riduzione del campo di applicazione della certificazione può verificarsi nei casi di parziale soddisfacimento dei requisiti professionali previsti per il rinnovo. FoSE comunica all'interessato la data di decorrenza di detta riduzione. Le riduzioni del campo di applicazione sono comunicate ad ACCREDIA nel caso di schemi accreditati.

4.10.2 Estensione

Caso A Estensione a nuova specializzazione con rilascio di nuovo certificato:

Si applica nei casi in cui il profilo professionale oggetto di estensione preveda competenze, abilità e conoscenze diverse - o comunque riferite ad altri ambiti/settori - rispetto al certificato già in vigore ma comunque attinenti alla stessa norma e schema di certificazione. A seguito del superamento positivo dell'esame, FoSE emette un nuovo certificato, che eventualmente si affianca al precedente. Alcuni esempi (non esaustivi) di applicazione di questa tipologia di estensione sono i profili BIM (Specialist, Coordinator, Manager, ecc.), EGE, tecnici PND, etc.

Caso B Estensione a nuova specializzazione con aggiornamento del certificato in essere:

Si applica nei casi in cui il profilo professionale aggiuntivo preveda competenze, abilità e conoscenze superiori a quelle già valutate per l'emissione iniziale del certificato. In tal caso, FoSE esegue un esame integrativo per la valutazione delle competenze, abilità e conoscenze richieste dal profilo superiore così come stabilite dalla norma e dallo schema di certificazione. A seguito del superamento positivo dell'esame, FoSE aggiorna il certificato già in vigore, mantenendo la data di emissione iniziale e di scadenza, variando il campo di applicazione (profilo) e la data di emissione corrente. Alcuni esempi (non esaustivi) di applicazione di questa tipologia di estensione sono i profili Posatori/Installatori di serramenti, Posatori sistemi ETICS, Posatori di parquet, Posatori di piastrelle, etc.

NOTA: Qualora in fase di estensione vengano svolte anche le attività previste per il rinnovo, FoSE potrà eseguire contestualmente l'esame di estensione e di rinnovo, garantendo quindi la piena validità del certificato per un nuovo ciclo di certificazione (nuova data di scadenza).

4.11 Rinuncia alla certificazione

La Persona certificata può rinunciare alla certificazione in suo possesso comunicando la disdetta a FoSE con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi, tramite raccomandata o posta certificata.

In caso di disdetta, la persona certificata deve restituire l'originale del certificato, non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato, eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione.

La rinuncia implica la cancellazione dal Registro e, in caso di schema accreditato, FoSE provvede a comunicare tale aggiornamento ad Accredia.

5 RISERVATEZZA

Gli atti relativi al processo di certificazione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Il personale di FoSE che nello svolgimento delle proprie funzioni venga a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al rispetto del segreto professionale.

L'accesso e la consultazione dei documenti inerenti il processo di certificazione sono riservati al personale coinvolto nel processo stesso (oltre agli Enti di controllo e di accreditamento).

FoSE non divulga informazioni su Persone certificate, senza il loro consenso scritto.

Qualora peraltro risulti necessario comunicare informazioni per obblighi di legge, FoSE ne fornisce preavviso alla persona certificata interessata.

6 USO DEL MARCHIO

La persona certificata ha il diritto d'uso del marchio di FoSE. Il marchio è di proprietà di FoSE che ne concede l'uso all'utilizzatore. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi.

Il marchio di FoSE può essere utilizzato solo dalla persona certificata su:

- carta intestata;
- biglietto da visita;
- sito web.

Il marchio deve essere utilizzato sempre contemporaneamente allo Schema di certificazione ed al numero di Registro.

Carta intestata: il Marchio deve essere posizionato vicino al Nome e Cognome del Professionista, oppure sulla stessa linea di base; in ogni caso non deve essere predominante.

Biglietto da visita: il Marchio può essere impaginato in una posizione a scelta dell'utente, ma in ogni caso non deve essere predominante rispetto al Nome e Cognome del Professionista.

Pagine di sito web personali: nei siti web il Marchio può comparire nella home page solo in presenza del nome del Professionista, avendo cura che il Marchio non sia predominante rispetto al nome del Professionista.

Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione.

Nel caso di sospensione, rinuncia, revoca o alla scadenza della certificazione è fatto divieto di utilizzare il certificato e il marchio in qualsiasi forma e a non pubblicizzare la propria certificazione.

Il Marchio di FoSE è scaricabile direttamente dal sito www.fondazioneviluppoeuropa.it nell'apposita pagina "Marchio".

E' obbligatorio mantenere le proporzioni ed i colori originali.

Inoltre il Marchio deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente.

6.1 Uso del marchio abbinato a quello di ACCREDIA

La persona certificata può utilizzare il marchio di certificazione FoSE combinato con il marchio dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA, laddove la certificazione ottenuta sia coperta da accreditamento Accredia.

Se il professionista, laddove ve ne siano i presupposti, intenda utilizzare il marchio FoSE combinato con quello Accredia, i due marchi dovranno essere utilizzati in maniera esclusivamente combinata e nella posizione indicata in figura 2 dell'Allegato 1.

Relativamente al marchio di Accredia si rinvia al relativo regolamento RG-09, scaricabile dal sito www.accredia.it, che per quanto non specificato nel presente regolamento, o in caso di conflitti con lo stesso, ha la prevalenza.

6.2 Utilizzo scorretto

L'uso del marchio è ritenuto scorretto se risulta tale da trarre in inganno i potenziali fruitori delle prestazioni professionali delle persone certificate da FoSE. In particolare è scorretto l'uso del marchio quando non sia stata ancora concessa la certificazione o ne sia stato notificato l'annullamento, oppure usata per attività diverse rispetto a quelle per cui è stata rilasciata.

Il mancato rispetto di quanto definito nel presente § 7 comporta l'inibizione temporanea e/o la sospensione del diritto di utilizzo del marchio e, nei casi più gravi, la cessazione della validità della Certificazione.

In particolare in caso di mancata risoluzione della causa di inibizione del marchio, FoSE procede con la sospensione della certificazione fino all'annullamento della stessa.

FoSE, nel caso rilevi l'uso scorretto del proprio marchio, adotterà misure opportune per far cessare tale uso e per tutelare la propria immagine. FoSE si impegna ad adottare analoghe misure anche nei casi di utilizzo scorretto del Marchio ACCREDIA, qualora la certificazione sia coperta da accreditamento (rif.to Regolamento Accredia).

7 RECLAMI

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione del candidato o persona certificata nei confronti di FoSE in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte dall'organismo medesimo.

I reclami devono essere indirizzati per scritto tramite mail al seguente indirizzo info@fondazioneviluppoeuropa.it dalla parte che si ritiene lesa al Presidente, il quale li prende in carico, valutandone la fondatezza.

I reclami ricevuti vengono riportati su un apposito modulo, su cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del reclamo;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno del reclamo;
- le azioni per la soluzione;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso si possa ripetere.

Sul suddetto modulo vengono riportati anche i reclami eventualmente dichiarati da persone certificate in sede di mantenimento o rinnovo della certificazione.

Al processo di trattamento dei reclami è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del reclamante, sia per quanto riguarda l'oggetto del reclamo.

Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, FoSE attiva una comunicazione continua sull'evolversi del reclamo, inviando le seguenti informazioni:

- avvenuto ricevimento del reclamo (entro 15 giorni dalla ricezione);
- rapporti sull'avanzamento della gestione del reclamo;
- avviso, tramite raccomandata A.R., della conclusione del processo di trattamento del reclamo con l'esito finale, che deve avvenire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Le comunicazioni con i ricorrenti sono tracciate.

8 RICORSI

Per ricorso si intende la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da FoSE nell'ambito delle attività di certificazione del personale.

Il ricorso deve essere presentato per scritto dalla parte che si ritiene lesa al Presidente tramite raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione adottata da FoSE.

Quest'ultimo raccoglie la documentazione inerente l'oggetto del ricorso, acquisisce informazioni sull'operato dei vari organi interni all'organizzazione ed esamina il ricorso, al fine di determinare le azioni da intraprendere per darne risposta, tenendo conto di eventuali ricorsi analoghi ricevuti in passato.

I ricorsi ricevuti vengono riportati su un apposito modulo, su cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del ricorso;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno;
- le azioni per la soluzione;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso si possa ripetere.

Successivamente il ricorso viene preso in carico dal CSI che si pronuncia in merito entro 60 giorni dalla data di ricevimento; inoltre agisce in maniera costruttiva garantendo il principio dell'imparzialità.

Il suo giudizio è inappellabile. Fa eccezione il caso in cui la parte lesa ritenga che siano stati violati i requisiti di accreditamento, per cui è possibile rivolgersi all'ente preposto (in Italia ACCREDIA).

Al processo di trattamento dei ricorsi è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del ricorrente, sia per quanto riguarda l'oggetto del ricorso.

Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, FoSE attiva una comunicazione continua sull'evolversi del ricorso, inviando le seguenti informazioni:

- avvenuto ricevimento del ricorso (entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso);
- rapporti sull'avanzamento del ricorso;
- avviso, tramite raccomandata A.R., della conclusione del processo di trattamento del ricorso con l'esito finale.

Le comunicazioni con i ricorrenti sono tracciate.

Qualora non sia raggiunto un accordo tra FoSE ed il ricorrente, questi può rivolgersi al foro competente di Roma.

Le spese inerenti a successivi accertamenti che si rendono necessari sono a carico del ricorrente, salvo il caso d'accoglimento del ricorso.