

Regolamento generale per la certificazione del personale

LISTA REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redazione e Verifica (RSG)	Approvazione (DIR)
0	30.05.2023	1^ emissione	Francesco D'Arcadia	Antonio Capobianco

INDICE

0.	PREMESSA.....	3
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
2.1	Leggi	3
2.2	Norme	3
2.3	Documenti.....	3
3.	TERMINI, DEFINIZIONE E ACRONIMI.....	4
4.	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	4
4.1	Richiesta di certificazione	4
4.2	Esame di certificazione.....	5
4.2.1	Sessioni di esame.....	5
4.2.2	Commissione di esame	5
4.2.3	Prove d'esame	5
4.2.4	Svolgimento dell'esame in presenza	5
4.2.5	Svolgimento dell'esame in modalità on line.....	5
4.2.6	Criteri di valutazione	6
4.2.7	Ripetizione dell'esame.....	6
4.3	Rilascio della certificazione.....	6
4.4	Validità	6
4.5	Sorveglianza e mantenimento	6
4.6	Rinnovo.....	6
4.7	Sospensione	7
4.8	Revoca.....	7
4.9	Trasferimento del certificato	7
4.10	Rinuncia alla certificazione	8
5.	RISERVATEZZA.....	8
6.	USO DEL MARCHIO	8
6.1	Uso del marchio abbinato a quello di ACCREDIA.....	9
6.2	Utilizzo scorretto	9
7.	RECLAMI.....	9
8.	RICORSI.....	10

0. PREMESSA

Fata Informatica 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.

Fata Informatica fornisce i propri servizi di certificazione delle persone garantendo l'applicazione di specifiche modalità gestionali ed operative 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 di maggiore rilevanza, nell'ambito in cui opera l'organismo.

Fata Informatica, inoltre, al fine di ottenere e consolidare fiducia relativamente ai servizi erogati, basa le proprie attività sul mantenimento di adeguate competenze di ciascuna persona che fa parte della struttura.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

Il Certificato rilasciato da Fata Informatica rappresenta 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 Fata Informatica 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.

2. LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

2.1 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".

2.2 NORME

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

2.3 DOCUMENTI

- Documenti del sistema di gestione di Fata Informatica;
- 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.

3. TERMINI, DEFINIZIONE E ACRONIMI

Parte interessata: persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o dell’OdC

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 Fata Informatica, 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 dall’Organismo di Certificazione e dei criteri indicati dallo schema di certificazione di riferimento. A fronte della valutazione del Comitato, il Presidente del CdA di Fata Informatica si assume la responsabilità dell’emissione dello specifico certificato di conformità.

OdC: Organismo di Certificazione.

4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

4.1 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Tutte le persone che intendono conseguire la certificazione per una determinata Figura Professionale devono compilare il modulo online della Domanda di Certificazione, disponibile sul sito www.fatainformatica.com, a cui deve essere allegata tramite file pdf tutta la documentazione indicata nella richiesta stessa.

Una volta ricevuta la Domanda, la funzione Riesame Domande la esamina per accertare se il richiedente soddisfa i requisiti previsti dallo schema di certificazione; in caso di incompletezza, segnala le carenze al richiedente, affinché provveda alle integrazioni necessarie.

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.

L’invio della 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 Fata Informatica. 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

Fata Informatica stabilisce periodicamente un calendario di esami, che viene pubblicato 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

Fata Informatica 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. I nominativi dei candidati sono comunicati agli esaminatori con un determinato preavviso, in modo che abbiano modo di verificare e segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità. In tal caso Fata Informatica effettua le proprie valutazioni e decide le azioni da attuare per risolvere tali situazioni.

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, a meno che non siano trascorsi almeno due anni. Fa eccezione la partecipazione 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 in presenza

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. I candidati hanno il dovere di segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale lesione del diritto di imparzialità al Presidente della commissione che valuterà prontamente tali segnalazioni e ne darà risposta al candidato.

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

Per partecipare all'esame il candidato dovrà utilizzare un computer che soddisfi i requisiti tecnici previsti. Dovrà essere dotato di una webcam funzionante che rimanga attiva durante l'intero svolgimento dell'esame e dovrà essere posizionata in modo da consentire la visualizzazione chiara del viso del candidato. Il candidato deve avere a disposizione uno smartphone da collegare a richiesta dell'esaminatore per verificare l'ambiente.

La commissione darà avvio alla web conference predisposta per la sessione, il cui link di collegamento sarà precedentemente stato comunicato via mail al candidato.

Prima di iniziare gli esami la commissione richiede a ciascun candidato di comparire in webcam in primo piano, e di esibire il proprio documento di identità con foto, provvedendo ad annotare la presenza sul registro delle presenze.

All'esame in remoto si applicano le seguenti prescrizioni:

- una volta avviato l'esame, nessuno dovrà entrare nella stanza;
- non potrà allontanarsi dalla sua postazione senza avvisare l'esaminatore. Quando si allontanerà dopo aver avvertito, l'esaminatore disconetterà immediatamente l'accesso alla piattaforma d'esame del candidato. Sarà riattivato solo quando il candidato tornerà alla postazione. Il tempo per l'esame non verrà interrotto o esteso a seguito di tale evenienza.
- potrà essere loro richiesto il collegamento dello smartphone del candidato alla piattaforma di esame, se necessario, per verificare l'integrità dell'ambiente circostante.

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.

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 dovranno pagare la quota di iscrizione all'esame indicata nel tariffario vigente per poterla sostenere nuovamente.

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, Fata Informatica 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, ove non definito diversamente negli specifici schemi, ha validità di quattro anni, a decorrere dal momento dell'iscrizione nei Registri stessi. Durante il periodo di validità della certificazione, le Persone certificate sono soggette alla sorveglianza da parte di Fata Informatica, secondo quanto previsto al successivo punto 4.5. È fatta salva la facoltà della Persona certificata di dare la disdetta, con comunicazione scritta, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale. Fata Informatica 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 OdC;
- 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, Fata Informatica invia a tutte le persone certificate la comunicazione in merito al rinnovo della certificazione. La comunicazione, con la richiesta delle evidenze previste dai singoli schemi (compresa l'eventualità di dover sostenere un nuovo esame), 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, Fata Informatica emette il certificato rinnovato avente come decorrenza il primo giorno successivo alla scadenza. Qualora il rinnovo non si concluda nei tempi previsti, il certificato sarà sospeso dal primo giorno successivo alla scadenza e sarà riattivato solo al completamento del rinnovo.

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.

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;
- 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 Fata Informatica;
- dare comunicazione ai propri committenti dell'avvenuta sospensione;
- non qualificarsi come persona certificata da Fata Informatica.

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, Fata Informatica 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 Organismo di Certificazione accreditato a Fata Informatica può essere effettuato in qualsiasi momento, presentando una specifica richiesta e allegando la seguente documentazione:

1. copia del certificato in corso di validità rilasciato dall'OdC di provenienza;
2. copia della documentazione presentata all'OdC 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.

Fata Informatica 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 dell'OdC 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 Fata Informatica delibera l'emissione del proprio Certificato di Conformità, con la stessa scadenza di quello rilasciato dall'OdC di provenienza e con la precisazione che il certificato è stato emesso in precedenza da altro OdC. Al termine Fata Informatica informa l'OdC cedente del completamento del trasferimento.

Se previsto dallo schema di certificazione specifico, a seguito della verifica positiva della documentazione di cui sopra, Fata Informatica ammette il candidato all'esame di trasferimento. Ad esito positivo dell'esame, Fata Informatica delibera un nuovo certificato con la stessa scadenza di quello rilasciato dall'OdC di provenienza.

4.10 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

La Persona certificata può rinunciare alla certificazione in suo possesso comunicando la disdetta a Fata Informatica 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, Fata Informatica 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 Fata Informatica 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).

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

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

6. USO DEL MARCHIO

Fata Informatica, unico proprietario del proprio marchio, non ne riconosce il diritto d'uso alla persona certificata. Tuttavia, per i profili professionali Fata Informatica prevede l'utilizzo di specifici marchi, appositamente creati e registrati, la cui grafica è indicata nei relativi schemi.

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.

Le modalità con cui poter scaricare gli specifici marchi utilizzabili dalle persone certificate sono illustrate nei relativi schemi.

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 Fata Informatica 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 di Fata Informatica 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 Fata Informatica. 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 § 6 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, Fata Informatica procede con la sospensione della certificazione fino all'annullamento della stessa.

Fata Informatica, nel caso rilevi l'uso scorretto del proprio marchio, adotterà misure opportune per far cessare tale uso e per tutelare la propria immagine. Fata Informatica 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 Fata Informatica in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte dall'organismo medesimo. I reclami devono essere indirizzati per scritto, utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito web di Fata Informatica, tramite mail al seguente indirizzo e-mail amministrazione@fatainformatica.com dalla parte che si ritiene lesa al Direttore Tecnico, il quale li prende in carico, valutandone la fondatezza.

I reclami ricevuti vengono riportati su un apposito registro, 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, OdC 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 Fata Informatica nell'ambito delle attività di certificazione del personale.

Il ricorso deve essere presentato per scritto dalla parte che si ritiene lesa al Direttore Tecnico entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione adottata da Fata Informatica tramite:

- raccomandata A.R. indirizzata a Fata Informatica srl – Gestione Reclami, via Tiburtina 912 cap 00156 Roma
- invio tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica fatainformatica@legalmail.it

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 registro, 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, Fata Informatica 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 Fata Informatica 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.