

Final Draft revision Dec 14



**Appendix 1**  
**Code of**  
**Practice**  
**European**  
**Forestry and**  
**Environmenta**  
**l Skills**  
**Council**  
**ECC**  
**Assessors**

Revisione Dicembre 2014



**Appendice 1**  
**Linee guida e**  
**norme di**  
**comportamento**  
**per**  
**Esaminatori**  
**ECC**  
**di**  
**EFESC**  
**(European**  
**Forestry and**  
**Environmental**  
**Skills Council)**

<b>Contents</b>	<b>Indice</b>
<b>Purpose</b> 3	<b>Scopi generali</b> 3
<b>Part 1 Becoming an approved European Forestry and Environmental Skills Council Assessor</b> 3	• <b>Diventare un esaminatore certificato dal EFESC</b> 3
<b>Part 2 Retaining Approval</b> 3	• <b>Rinnovo periodico dell'abilitazione</b> 3
<b>Part 3 Verification</b> 4	• <b>Verifica</b> 4
<b>Part 4 Assessor Responsibilities</b> 5	• <b>Responsabilità dell' esaminatore</b> 5
<b>Part 5 Arranging the Assessment</b> 5	• <b>Organizzazione della valutazione</b> 5
<b>Part 6 Conducting the Assessment</b> 6	• <b>Svolgimento della valutazione</b> 6
<b>Part 7 When things go wrong</b> 8	• <b>Soluzione per eventuali problemi</b> 8
<p><b>Purpose:</b></p> <p>To provide Assessors with the guidance and advice necessary to enable them to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carry out assessments of European Forestry and Environmental Skills Council, consistently and rigorously, to the minimum prescribed standards</li> <li>• Conduct a rigorous, effective, professional and courteous assessment, within a safe environment.</li> </ul>	<p><b>Scopi generali</b></p> <p>Lo scopo di questo documento è quello di fornire agli esaminatori una linea guida e i consigli necessari per permettergli di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• svolgere le valutazioni EFESC, in modo coerente e rigoroso, secondo gli standard minimi prescritti</li> <li>• svolgere una valutazione rigorosa, efficace, professionale e corretta, in condizioni di sicurezza.</li> </ul>

<p><b>Part 1. Becoming an approved EFESC Assessor:</b></p> <p>The process of applying and qualifying to be a European Forestry and Environmental Skills Council approved Assessor for a specified qualification(s) is set out in the <b>Appendix 2. ‘Assessor Approval Guidance Notes’</b></p> <p>Assessors are approved and appointed by the National Agencies.</p> <p>When the criteria for becoming an assessor (according to the EFESC handbook) is fulfilled, Assessors will be issued with an approved Assessor Number / Name &amp; I.D. by the National Agency and their details added to EFESC Assessor Register.</p>	<p><b>1. Diventare un esaminatore EFESC</b></p> <p>I percorsi di diventare un esaminatore EFESC abilitato per le diverse certificazioni ECC sono illustrati nell'<b>appendice 2. “Criteri per l’accreditamento dell’esaminatore”</b></p> <p>Gli esaminatori vengono accreditati e certificati dalle Agenzie Nazionali.</p> <p>Quando i requisiti per diventare esaminatore (secondo il manuale EFESC) sono soddisfatti, gli esaminatori riceveranno un codice di esaminatore accreditato/ Nome e ID rilasciato dall’Agenzia Nazionale e i loro dati saranno aggiunti nel Registro degli Esaminatori EFESC.</p>
<p><b>Part 2. Retaining approval:</b></p> <p>To retain their status on EFESC Assessor Register, Assessors should comply with the quality assurance requirements of the National Agency for each of the qualification(s) they assess.</p>	<p><b>2. Rinnovo periodico dell’abilitazione</b></p> <p>Per mantenere il proprio status all’interno del Registro degli Esaminatori EFESC, gli esaminatori devono rispettare i requisiti previsti dalle procedure di controllo della qualità stabiliti dall’Agenzia Nazionale per ciascuna delle certificazioni per cui sono abilitati.</p>

<p><b>• Verification Requirements for all Qualifications:</b></p> <p>Lead Verifiers are appointed by National Agencies to ensure Quality Assurance of assessors is carried out. Other verifiers if required are also appointed in liaison with Lead Verifier, by the National Agency.</p> <p>Verification is carried out with new Assessor's <u>first</u> assessment as the final part of the application process and then again within 12 months of this date; thereafter verification is required at least every 3 years, by the National Agency.</p> <p>The first verification will be undertaken by the National Agency Lead Verifier. The most important aspect of maintaining industry credibility of the certification system and a consistently high trans-national standard of delivery requires that random spot checks are undertaken by the National Agency Lead Verifier, of assessments taking place. This will be managed in conjunction with the relevant National Agency and rotated in a frequent basis between NA's.</p> <p>An Assessor should ensure that they notify their National Agency well in advance that they need verifying. (See 3.1) Assessments <b>cannot</b> be carried out if an Assessor's verification date has expired, If an Assessor wishes to be re-instated they will be asked to comply with the National agency requirements.</p>	<p><b>2.1 Verifica dei requisiti per tutte le qualifiche</b></p> <p>Un responsabile verificatore viene nominato da ogni Agenzie Nazionale per assicurare l'effettuazione del controllo qualità sugli esaminatori. L'Agenzia Nazionale può nominare altri verificatori se un supporto ulteriore fosse necessario.</p> <p>Nel processo di accreditamento di un nuovo esaminatore, la verifica delle sue capacità viene effettuata durante la sua <u>prima</u> valutazione e nuovamente entro 12 mesi da questa data; successivamente, l'Agenzia Nazionale richiede che venga effettuata un'ulteriore verifica almeno ogni 3 anni.</p> <p>La prima verifica sarà effettuata dal responsabile verificatore dell'Agenzia Nazionale. L'importanza della credibilità indiscutibile del sistema di certificazione insieme con la garanzia della coerenza degli standard internazionali di erogazione fa sì che controlli casuali da parte del responsabile verificatore dell'Agenzia Nazionale durante lo svolgimento delle sessioni di esami siano effettuati. Questi aspetti saranno gestiti dall'Agenzia Nazionale di competenza e una frequente rotazione tra le Agenzie Nazionali sarà imposta.</p> <p>L'esaminatore deve impegnarsi a informare la propria Agenzia Nazionale in anticipo sulle scadenze dell'abilitazione (vedi 3.1) Gli esami ECC <b>non possono</b> essere effettuati se l'accREDITAMENTO dell'esaminatore è scaduto. Se l'esaminatore desidera essere reintegrato, gli verrà richiesto di attenersi ai requisiti dell'Agenzia Nazionale.</p>
--	---

<p><b>2.2 Update Requirement for all Qualifications:</b></p> <p>ECC Assessor Updates will be held as and when they are required according to the demands of <b>new legislation, new information, EFESC changes, qualification changes and technical developments.</b> Assessors will be required to attend appropriate Updates as informed by their National Agency. There will be a <u>minimum</u> of 1 every 4 years and are likely to be more regular in response to the criteria highlighted above.</p> <p>National Agencies will also advise Assessors (also via Assessment Centres) of particular events to support their Continuous Professional Development.</p>	<p><b>2.2 Aggiornamenti obbligatori per tutte le abilitazioni</b></p> <p>Gli aggiornamenti degli esaminatori ECC si terranno, quando necessari, nel rispetto delle modalità e della tempistica richiesti da: <b>nuova legislazione, nuove conoscenze, modifiche di EFESC, modifiche delle certificazioni e innovazioni tecniche.</b> Gli esaminatori dovranno partecipare agli aggiornamenti una volta informati dalle rispettive Agenzie Nazionali. E' previsto almeno 1 corso di aggiornamento ogni 4 anni ma una maggiore frequenza è probabile in rispetto dei criteri evidenziati precedentemente.</p> <p>Le Agenzie Nazionali informeranno gli esaminatori (anche attraverso gli altri responsabili abilitati al rilascio delle certificazioni) su eventi particolari a sostegno dell'aggiornamento continuo della loro formazione professionale</p>
<p><b>2.3 Other Requirements to retain Approval:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• All assessments should be conducted according to the EFESC standards.</li> <li>• All the appropriate activities and criteria should be assessed.</li> <li>• Satisfactory and consistent standards should be maintained during the assessment particularly in the identification of critical faults.</li> <li>• Correct Performance Evaluation should be determined and recorded.</li> <li>• Satisfactory and consistent standards should be maintained in the completion and return of the documentation.</li> </ul>	<p><b>2.3 Altri requisiti per mantenere l'abilitazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte gli esami devono essere condotti secondo gli standard EFESC;</li> <li>• Devono essere valutate tutte le attività ed i criteri richiesti;</li> <li>• Durante l'esame devono essere mantenuti standard omogenei e soddisfacenti, soprattutto nell'identificazione degli errori critici.</li> <li>• Deve essere effettuata e correttamente registrata la valutazione dell'esecuzione</li> <li>• Devono essere mantenuti standard omogenei e soddisfacenti nel completamento e nella restituzione della documentazione.</li> </ul>
<p><b>2.4 First Aid Requirements:</b> Assessors for Chainsaw should hold an up to date <b>First Aid at Work</b> certificate.</p> <p>This Certificate should be renewed on a regular basis</p>	<p><b>2.4 Requisiti di primo soccorso</b> Gli esaminatori devono avere e mantenere aggiornato il proprio certificato di <b>Primo Soccorso sul luogo di lavoro.</b></p> <p>Questo certificato deve essere rinnovato regolarmente.</p>
<p>Failure to comply with the requirements in 2.1 to 2.4 will lead to an Assessor being registered as 'inactive' and unauthorised to carry out further assessments until there is proof of compliance</p>	<p>Il mancato adempimento dei requisiti riportati nei paragrafi da 2.1 a 2.4 farà sì che l'esaminatore sia registrato come "inattivo" e quindi non autorizzato a svolgere ulteriori esami fino a quando non dimostrerà di essere nuovamente conforme.</p>

<p><b>Part 3. Verification:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arranging the Verification:</b></li> </ul> <p>• Verification (an assessment in the presence of a Verifier) should be undertaken at least every 3 years for an Assessor to remain active.</p> <p>• When due for verification, Assessors should contact the National Agency. A mutually convenient date, time and venue can then be agreed with the Verifier.</p> <p style="text-align: center;"><b>Please note – it is the Assessors responsibility to ensure they arrange a verification <u>before</u> their current verification period expires.</b></p>	<p><b>Parte 3. Verifica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organizzazione della verifica</b></li> </ul> <p>• Una verifica (cioè un esame alla presenza di un verificatore) deve essere effettuata almeno una volta ogni 3 anni per consentire all'esaminatore di rimanere abilitato.</p> <p>• All'approssimarsi della scadenza dell'abilitazione, gli esaminatori devono contattare l'Agenzia Nazionale. Dovrà quindi essere decisa di comune accordo fra Esaminatore e Valutatore una data, un orario e un luogo per la verifica.</p> <p style="text-align: center;"><b>Importante – è responsabilità degli esaminatori assicurarsi di organizzare la propria verifica <u>prima</u> che scada il loro periodo di abilitazione.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assessor Continuous Professional Development:</b></li> </ul> <p>The National Agency needs to ensure that assessors are keeping up to date with technical and procedural updates as required (requirements see appendix 2).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La formazione continua dell'esaminatore</b></li> </ul> <p>L'Agenzia Nazionale deve assicurarsi che gli esaminatori mantengano aggiornate le proprie competenze tecniche e la loro conoscenza delle procedure, come precedentemente richiesto (per i requisiti vedi appendice 2).</p>
<p><b>Part 4. Assessor Responsibilities:</b></p> <p><b>4.1 An Assessor may only assess a Candidate if:</b> He/she is an approved Assessor for the qualification and units to be assessed and is currently registered with National Agency as active.</p>	<p><b>Parte 4. Responsabilità dell'esaminatore</b></p> <p><b>4.1 Un esaminatore può valutare un candidato solo se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Egli/ella è un esaminatore abilitato per la qualifica e le unità del livello da valutare ed è attualmente registrato presso un'Agenzia Nazionale come esaminatore attivo.</li> </ul>
<p><b>4.2 An Assessor should avoid assessing Candidates</b> who are instructed or trained by him/her, on a specific ECC level, except in exceptional circumstances agreed by both EFESC and the National Agency.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un esaminatore deve evitare di valutare candidati</b> su un determinato livello ECC se ha istruito o formato lui stesso i candidati per quel determinato livello, sono fatte salve circostanze eccezionali concordate con EFESC e con l'Agenzia Nazionale.</li> </ul>
<p><b>An Assessor must avoid assessing Candidates who are:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervised / managed / employed by the Assessor</li> <li>• Related to the Assessor</li> <li>• Social acquaintance / friend of the Assessor</li> <li>• Employed by a business competitor of the Assessor, where success or failure of the Candidate may have a commercial advantage to the Assessor/ Assessor's employer.</li> </ul>	<p><b>Un esaminatore deve evitare di valutare candidati che sono:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionati / gestiti / impiegati dall'esaminatore;</li> <li>• Imparentati con l'esaminatore;</li> <li>• Conoscenti/amici dell'esaminatore;</li> <li>• Dipendenti di un concorrente dell'esaminatore, dove il successo o la bocciatura del candidato possono comportare un vantaggio commerciale per l'esaminatore o per il datore di lavoro dell'esaminatore.</li> </ul>

<p><b>Part 5. Arranging the assessment:</b></p> <p>Each National Agency has its own procedure for arranging assessments.</p>	<p><b>Parte 5. Organizzazione dell'esame ECC:</b></p> <p>Ogni Agenzia Nazionale ha la sua propria procedura per predisporre gli esami.</p>
<p><b>5.1 The Assessor should check the following points:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Have the Venue, Date and Time for the assessment been arranged by the NA or Assessment Centre or does the NA / Centre expect the Assessor to arrange it?</li> <li>• Has the NA / Centre provided sufficient information to the assessor to enable the assessment to be arranged?</li> <li>• How many Candidates are to be assessed? Is this practical in the time available?</li> <li>• Will there be sufficient suitable resources and equipment on site for the number of Candidates being assessed?</li> <li>• Are the Candidate(s) aware of the Date, Time and Venue of the assessment?</li> <li>• Have the Candidates been provided with a contact number in case an unforeseen circumstance prevents their attendance at the specified time?</li> <li>• Have any of the Candidates declared a particular need /assessment requirement?</li> </ul>	<p><b>5.1 L'esaminatore deve verificare i seguenti punti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che il luogo, la data e l'orario dell'esame siano stati predisposti dall'Agenzia Nazionale o dalle figure titolate a farlo oppure ci si aspetta che sia l'esaminatore a deciderli.</li> <li>• che l'Agenzia Nazionale/soggetti abilitati abbiano fornito le informazioni sufficienti per permettere l'organizzazione dell'esame.</li> <li>• che il numero dei candidati che devono essere valutati sia ammissibile con i tempi previsti.</li> <li>• che ci siano risorse e attrezzature sufficienti in loco per il numero di candidati da valutare</li> <li>• che siano stati informati i candidati su data, ora e luogo dell'esame</li> <li>• che ai candidati sia stato dato un numero di recapito telefonico qualora una circostanza imprevista gli impedisca di presentarsi all'ora stabilita</li> <li>• se qualche candidato abbia indicato esigenze / requisiti di valutazione particolari</li> </ul>
<p><b>5.2 The Assessor should ensure that the following documents are available for each assessment:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The correct Score Sheet for each Candidate produced by the NA / Assessment Centre; this must be up to date</li> <li>• Relevant Site-Specific Risk Assessment / Emergency Procedure form.</li> </ul>	<p><b>5.2 L'esaminatore deve assicurarsi che ad ogni esame siano disponibili i seguenti documenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheda di valutazione corretta e aggiornata (score sheet) per ogni candidato fornita dall'Agenzia Nazionale /Centri abilitati;.</li> <li>• Documento di valutazione del rischio legato al luogo e modulo con le procedure in caso di emergenza</li> </ul>
<p><b>Part 6. Conducting the Assessment:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pre assessment procedure:</b></li> </ul> <p>The Assessor should:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrive in good time.</li> <li>• Check that the site, facilities and equipment comply with current best practice guidelines and are suitable for the assessment to be conducted.</li> </ul>	<p><b>Parte 6. Svolgimento dell'esame</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procedura pre-esame</b></li> </ul> <p>L'esaminatore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivare per tempo.</li> <li>• Controllare che il luogo, le strutture e le attrezzature siano conformi alle linee guida attuali sulle migliori prassi e che siano idonee per il tipo di esame che deve essere effettuato</li> </ul>

<p><b>• Meeting and briefing the Candidate:</b></p> <p>The Assessor should:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Greet the Candidate in a positive and friendly manner.</li> <li>• Introduce himself / herself by name.</li> <li>• Identify the Candidate by checking their Name, Date of Birth and Address (Further identification can be asked for by the Assessor if there is any doubt)</li> <li>• Complete a written Site Specific Risk Assessment, involving the Candidate in the process, and then ask the Candidate to sign to confirm understanding.</li> <li>• Explain the format of the assessment to the Candidate and the documentation involved.</li> <li>• Ask the Candidate if there are any questions he/she wishes to ask before the assessment commences.</li> <li>• Explain to the Candidate his/her rights regarding clarification of questions or instructions</li> <li>• Clearly identify the start of the assessment.</li> </ul>	<p><b>• Incontro e briefing con il candidato:</b></p> <p>L'esaminatore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il candidato in modo positivo e amichevole.</li> <li>• Presentarsi per nome.</li> <li>• Identificare il candidato controllando il suo nome, data di nascita e indirizzo (ulteriori dati d'identificazione possono essere richiesti qualora sussistano dei dubbi).</li> <li>• Esporre il modulo di valutazione del rischio specifico del luogo coinvolgendo il candidato, e poi chiedere al candidato di firmare il modulo a testimonianza che ne ha compreso il contenuto.</li> <li>• Spiegare al candidato le modalità con cui si svolgerà l'esame e la documentazione che verrà utilizzata.</li> <li>• Prima dell'inizio dell'esame, chiedere al candidato se ha delle domande che desidera porre</li> <li>• Spiegare al candidato quali sono i suoi diritti a chiedere chiarimenti in merito alle domande o alle istruzioni</li> <li>• Indicare chiaramente quando inizia l'esame.</li> </ul>
<p><b>• Conducting the assessment:</b></p> <p>The Assessor should:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strictly follow the appropriate EFESC standards.</li> <li>• Ask all questions in a clear, direct and open format without leading the Candidate.</li> <li>• Make all instructions clear and uncomplicated and check that the Candidate fully understands what is required before allowing him/her to proceed.</li> <li>• Take a safe position with a clear view of the activity being carried out - close enough to be in control of the assessment in case of an emergency but without 'crowding' the Candidate.</li> <li>• Record appropriate marks or comments on the score-sheet as the assessment of each activity is completed</li> <li>• Check that all of the appropriate activities have been assessed before declaring the assessment completed.</li> </ul>	<p><b>• Svolgimento dell'esame:</b></p> <p>L'esaminatore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguire rigorosamente gli standard EFESC appropriati.</li> <li>• Formulare le domande in modo chiaro, diretto e aperto, senza guidare il candidato.</li> <li>• Fornire tutte le istruzioni in modo chiaro e semplice, e accertarsi che il candidato abbia compreso perfettamente ciò che gli/le viene richiesto prima di permettergli/le di procedere.</li> <li>• Porsi in una posizione sicura che consenta una visuale chiara sull'attività che viene svolta – sufficientemente vicina da consentire il controllo dell'esame in caso si verifichi un'emergenza, ma senza creare intralciare il candidato.</li> <li>• Registrare correttamente i voti o i commenti sulla scheda punteggi man mano che viene completata ogni attività oggetto di esame.</li> <li>• Verificare che tutte le attività richieste siano state valutate prima di dichiarare che l'esame sia concluso.</li> </ul>



<p><b>• Do's and Don'ts when conducting Assessment:</b></p> <p><b>DO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintain a professional appearance and manner at all times</li> <li>• Turn your mobile phone to <b>SILENT</b> – please do not take or make calls whilst you are assessing, this could be very off-putting for the candidate</li>   <li>• Cultivate and maintain a pleasant atmosphere from the point of contact with the Candidate</li> <li>• Find time to relax the Candidate during the introduction period</li>   <li>• Ensure that there are no undue barriers for the Candidate other than the requirement that they must be able to achieve the assessment criteria</li> <li>• Maintain a positive manner even if the Candidate is not performing well</li> <li>• Temper all negative feedback with some positive aspects even where a Candidates'performance was never going to be competent</li> <li>• When the Candidate has not been successful, provide positive, constructive guidance on what is required to achieve the qualification at a future date</li> <li>• If you suspect there is a discrepancy in that the training does not satisfy one or more of the EFESC assessment criteria, keep it to yourself. Keep an open mind and discuss your concerns with the National Agency</li>   <li>• Respond positively to any criticism or complaint that the Candidate may record on the score-sheet</li>   <li>• If any of the activities in the standards are omitted by the candidate it is reasonable that the assessor asks that these be performed</li> </ul>	<p><b>6.4 Comportamenti da tenere durante lo svolgimento dell'esame</b></p> <p><b>ASSICURASI DI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere sempre un atteggiamento professionale</li> <li>• Tenere il cellulare su modo <b>SILENZIOSO</b> – astenersi dal fare o dal rispondere a telefonate durante l'esame, questo potrebbe distrarre il candidato</li> <li>• Creare e mantenere un'atmosfera piacevole fin da quanto si entra in contatto con il candidato.</li> <li>• Trovare il tempo per mettere il candidato al suo agio durante la fase di introduzione della verifica.</li> <li>• Assicurarsi che per il candidato non ci siano ulteriori ostacoli diversi dalle quelli prescritti per superare l'esame</li> <li>• Mantenere un atteggiamento positivo anche se il candidato non sta raggiungendo gli obiettivi previsti.</li> <li>• Associare le valutazioni scritte negative ad alcuni aspetti positivi anche quando risulta evidente che la prestazione del candidato non è adeguata al superamento dell'esame.</li> <li>• Quando il candidato non ha superato l'esame, fornire comunque consigli positivi e utili su ciò che deve fare per riuscire a ottenere la qualificazione la volta successiva.</li> <li>• Se si sospetta che ci sia stata una discrepanza nella formazione che non soddisfa uno o più criteri di valutazione di EFESC, non deve essere esposta al candidato. Discutere le vostre preoccupazioni riguardo le lacune o sbagli nella formazione con l'Agenzia Nazionale.</li> <li>• Rispondere positivamente a qualsiasi critica o lamentela che il candidato possa riportare nella scheda dei punteggi (score sheet).</li> <li>• Se alcune attività negli standard vengono omesse dal candidato, è ragionevole che l'esaminatore chieda che vengano eseguite.</li> </ul>
--	---

<p><b>DO NOT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Make any 'off the cuff' remarks that could bring disrepute to the training or assessment process</li> <li>• Make derogatory remarks, sexist or racist jokes</li> <li>• Continue the assessment if feeling unwell or threatened</li> <li>• Show signs of disapproval such as frowning, 'tutting', looking away as in disapproval or any other action that may be off putting to the Candidate or be interpreted that they are not doing well</li> <li>• Make any comment about the apparent standard of training that the Candidate has received. Remember you were not present at that training so have no way of knowing whether it was satisfactory or not</li> <li>• Offer your services as either a Trainer or Assessor by handing out cards or advertising of any kind</li> </ul>	<p><b>ASSICURASI DI:NON</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fare osservazioni "improvvisate" che potrebbero causare discredito alla formazione o al processo di valutazione.</li> <li>• Fare osservazioni dispregiative, scherzi sessisti o razzisti.</li> <li>• Continuare la valutazione se non ci si sente in condizione fisiche inadeguate o ci si sente in pericolo.</li> <li>• Mostrare segni di disapprovazione come aggrottare le sopracciglia, sviare lo sguardo e emettere suoni in segno di disapprovazione o qualsiasi altra azione che possa distrarre il candidato e che possa essere interpretata come un esito negativo.</li> <li>• Esprimere qualsiasi commento sull'apparente livello di formazione che il candidato ha ricevuto. Ricordatevi che non eravate presenti in quel momento, quindi non potete sapere se la formazione è stata soddisfacente oppure no.</li> <li>• Offrire i vostri servizi in veste di formatore o esaminatore distribuendo biglietti da visita o materiale pubblicitario di qualsiasi tipo.</li> </ul>
<p><b>6.5 Post assessment:</b></p> <p>The Assessor should:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inform the Candidate whether a competent or not yet competent result is to be recommended.</li> <li>• Complete the score-sheet and sign it making supportive written comments as appropriate.</li> <li>• Provide positive feedback on the areas where the Candidate's performance was good.</li> <li>• Highlight the Candidate's weaker areas and provide encouraging advice.</li> <li>• Ask the Candidate for his/her comments.</li> <li>• Ask the Candidate to sign the score-sheet and invite them to make a written comment. If the Candidate does not wish to make a written comment then they should write 'NONE' in the comment section to show they were invited to comment but declined.</li> </ul>	<p><b>6.5 Fase post-esame</b></p> <p>L'esaminatore deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare il candidato se verrà espresso un giudizio come "competente" oppure "non ancora competente".</li> <li>• Completare la scheda di punteggio e firmarla, includendo, commenti incoraggianti, secondo i singoli casi</li> <li>• Fornire una valutazione positiva sugli'aspetti dove la prestazione del candidato è stata particolarmente buona.</li> <li>• Mettere in evidenza gli aspetti più deboli del candidato e dargli/le consigli d'incoraggiamento.</li> <li>• Chiedere al candidato di esprimere i suoi commenti.</li> <li>• Chiedere al candidato di firmare la scheda di punteggio e invitarlo a esprimere un commento scritto. Se il candidato non desidera esprimersi, allora deve scrivere "NESSUN COMMENTO" nella sezione riservata ai commenti per dimostrare gli è stato chiesto ma ha declinato l'invito.</li> </ul>

<p><b>6.6 Distribution/retention of the documents:</b></p> <p><b><i>To the Candidate:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A copy of the score sheet will be issued to the Candidate by the NA or Assessment Centre, explaining either the certification process for 'competent' Candidates or the re-assessment process for those 'not yet competent'.</li> </ul> <p><b><i>To the National Agency / Assessment Centre within a reasonable time set down by the NA (See Section 7):</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The completed score-sheet (or copy) for each Candidate, from the Assessor.</li> </ul> <p><b><i>To be retained by the Assessor or Assessment Centre (or both):</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The Site Specific Risk Assessment. <ul style="list-style-type: none"> <li>• The score-sheet (or copy) for each candidate</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>6.6 Distribuzione/conservazione dei documenti</b></p> <p><b><i>Al candidato</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una copia della scheda di punteggio sarà rilasciata al candidato da parte dell'Agenzia Nazionale o dai Centri di certificazione, spiegando la procedura riservata ai candidati "competenti" o di quella per la rivalutazione per candidati "non ancora competenti".</li> </ul> <p><b><i>All'Agenzia Nazionale / Centro di certificazione entro un periodo di tempo ragionevole stabilito dall'Agenzia Nazionale (Vedi Sezione 7)</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La scheda di punteggio compilata (o una copia) per ogni candidato, da parte dell'esaminatore.</li> </ul> <p><b><i>Da conservare a cura dell'esaminatore o dal Centro di certificazione (o da entrambi)</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modulo di valutazione del rischio del luogo dell'esame. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La scheda di valutazione (o copia) di ogni candidato</li> </ul> </li> </ul>
---	---

## **Part 7. When things go wrong with customer care:**

### **7.1 Poor assessment practices or maladministration:**

If the requirements of this Code of Practice are followed, even if there is a complaint from a Candidate or their employer, the National Agency will be well placed to deal with it efficiently, with minimum cost and every chance of retaining respect of the customer.

Occasionally poor assessment practices or maladministration leads to a complaint. This may arise as a result of failure to understand certain issues, forgetfulness, mistakes, etc. EFESC recognises that these are things that we all experience from time to time and will expect the NA to act to address the issues with the Assessor. It is likely that the NA / Assessment Centre will deal with the complaint in the first instance and will provide EFESC with details of any issues relating to the Assessor.

The NA's first approach should be almost invariably supportive and a range of actions that might be taken are indicated below:

- Letter to the Assessor asking for their details of the event
- Letter to Assessor to require confirmation that specific actions will be undertaken

Assessors should note however, that repeated instances, either of the same or different poor assessment practice or maladministration could lead to Assessor approval being withdrawn.

## **Parte 7. Gestione dei problemi**

### **• Inidonea conduzione delle sessioni di esame o cattiva gestione amministrativa**

Se le indicazioni elencate ai punti precedenti vengono rispettate, anche qualora vi sia una lamentela da parte di un candidato o del suo datore di lavoro, l'Agenzia Nazionale è in grado di gestire in modo efficace la questione, sostenendo costi minimi e riuscendo in tutta probabilità a mantenere il rispetto del cliente.

Raramente le sessioni di esami condotte non in modo idoneo o quando si verificano problemi amministrativi portano a lamentele. Queste sono la probabile conseguenza di una mancanza di comprensione di alcune aspetti, o per alcune dimenticanze, o per errori, ecc.

EFESC ammette che questi sono eventi in cui tutti possono incappare, e si aspetta che l'Agenzia Nazionale si adoperi per affrontare questi problemi con l'esaminatore. È probabile che l'Agenzia Nazionale / Centri di certificazione affrontino le lamentele in una prima fase e poi forniscano a EFESC i dettagli sulle varie questioni che riguardano l'esaminatore.

Il primo approccio dell'Agenzia Nazionale deve essere sempre di supporto e il tipo di azioni che possono essere intraprese sono indicate qui di seguito:

- Lettera all'esaminatore per chiedere informazioni dettagliate sull'evento
- Lettera all'esaminatore per pretendere la conferma che azioni specifiche saranno adottate

Gli esaminatori devono prendere atto del fatto che le lamentele ripetute, sia sullo stesso o su un diverso aspetto della valutazione, oppure i problemi amministrativi, possono portare al ritiro dell'abilitazione.

<p><b>7.2 Malpractice:</b> Malpractice relates to more serious and/or deliberate issues. Where there is evidence of malpractice Assessor approval may be withdrawn forthwith and if necessary further proceedings taken.</p> <p>Examples of Malpractice are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repeated failure to return paperwork to the NA / assessment Centre on time</li> <li>• Deliberately falsifying paperwork</li> <li>• Making sexist or racist remarks</li> <li>• Repeated failure to comply with Action Plans following verification visits</li> <li>• Repeated failure to respond to emails or letters from the NA or Assessment centre</li> <li>• Not following the correct EFESC standards</li> <li>• Assessing under the influence of illness, alcohol, drugs or medication that could impair judgement or affect response to a safety issue</li> </ul>	<p><b>7.2 Negligenza</b> Le negligenze riguardano questioni più serie e/o deliberate. Ove esistano prove di negligenza, l'abilitazione dell'esaminatore può essere ritirata immediatamente e, se necessario, possono anche essere intraprese altre misure.</p> <p>Esempi di negligenza sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ripetuta mancata restituzione dei documenti nei tempi previsti all'Agenzia Nazionale / Centri di certificazione</li> <li>• Falsificazione deliberata della documentazione</li> <li>• Formulazione di commenti sessisti o razzisti</li> <li>• Ripetuta inosservanza delle indicazioni ricevute a seguito delle visite di verifica</li> <li>• Ripetuta mancata risposta alle email o alle lettere inviate dall'Agenzia Nazionale o dai Centri di certificazione</li> <li>• Non seguire i corretti standard EFESC</li> <li>• Svolgere l'esame in non perfette condizioni fisiche (malattia) o sotto l'influenza dell'alcool, droghe o farmaci, che potrebbero compromettere la capacità di giudizio o influenzare la reattività in caso di un problema di sicurezza.</li> </ul>
<p><b>7.3 Co-operation with investigations:</b> Assessors should co-operate with investigations relating to either 7.1 or 7.2 above and with any actions upon them arising out of such investigations. Failure to do so may put in jeopardy an Assessor's continuing approval. Investigations may be carried out either by the NA upon receipt of a complaint or by EFESC.</p> <p>Where an NA investigates, any findings that relate to the performance of an Assessor or their adherence to the Code of Practice should be sent to EFESC in writing</p> <p>Assessors will be informed in writing of the outcome of any investigation and of any actions they are required to take or of decisions relating to their Assessor approval.</p> <p>Contact details:</p> <p>National Agency Country: .... Place: .... Contact person: .... Email: .... Telephone: ....</p>	<p><b>7.3 Collaborazione nelle indagini</b> Gli esaminatori devono collaborare nelle indagini relativamente ai paragrafi 7.1 o 7.2 riportati sopra e in qualsiasi azione rivolta nei loro confronti derivanti da tali indagini. La mancata collaborazione potrebbe mettere a rischio l'abilitazione dell'esaminatore. Le indagini possono essere svolte sia dall'Agenzia Nazionale al ricevimento di una lamentela oppure da EFESC.</p> <p>Ove l'indagine sia svolta dall'Agenzia Nazionale, tutti i risultati relativi alle prestazioni di un esaminatore o il rispetto del presente Codice devono essere inviati a EFESC per scritto.</p> <p>Gli esaminatori saranno informati per scritto sull'esito dell'indagine, su qualsiasi azione che dovranno intraprendere o sulle decisioni che riguardano la loro abilitazione di esaminatori.</p> <p>Contatto:</p> <p>Agenzia Nazionale Paese: .... Luogo: .... Persona di riferimento: .... Email: .... Telefono.....</p>