



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



per una pubblica
amministrazione
di qualità

“CAF EFFECTIVE USER”
**Un’attestazione europea per mantenere
la motivazione al miglioramento continuo**

Sabina Bellotti

Referente nazionale del CAF network europeo

Dipartimento Funzione Pubblica

Forum PA - Roma 17 maggio 2010



Criticità da affrontare e obiettivi

La strada del miglioramento continuo è complessa e caratterizzata da *stop and go* in ogni organizzazione; non sempre le amministrazioni pubbliche dispongono del know necessario a procedere nella giusta direzione, pur se guidate da modelli come il CAF.

Affinché l'utilizzo del modello produca i cambiamenti attesi è necessario che si modifichi progressivamente la cultura stessa dell'organizzazione.

Indagini sugli utenti CAF a livello UE hanno messo in evidenza l'importanza (e la difficoltà) che si mantenga nel tempo il commitment dei vertici delle amministrazioni e la motivazione del personale a contribuire al miglioramento.

- Supportare la qualità dell'applicazione del CAF e i suoi impatti sull'organizzazione
- Verificare se l'organizzazione sta integrando i principi del TQM e i risultati dell'applicazione del CAF
- Sostenere il livello di motivazione e rafforzare l'entusiasmo nell'organizzazione dando visibilità alle amministrazioni che si stanno impegnando nell'avvio di percorsi di miglioramento



Le finalità del “CAF external feedback” (1)

E' stata ideata e definita dagli SM, fra cui l'Italia, più attivi nel promuovere e supportare l'uso del modello, in collaborazione con EIPA ed EFQM

Una procedura di valutazione della capacità delle amministrazioni che utilizzano il modello di attivare e gestire il percorso di **autovalutazione, sviluppo e attuazione** del piano di miglioramento in coerenza con i principi del CAF e dell'eccellenza TQM





Le finalità del “CAF external feedback” (2)

La procedura è stata approvata dal network UE dei Direttori Generali delle funzioni pubbliche nel dicembre scorso per:

- Motivare un maggior numero di amministrazioni ad avviare l'autovalutazione CAF
- Avvicinare le amministrazioni alla valutazione esterna
- Promuovere la “valutazione tra pari” (*peer review*)
- Facilitare la partecipazione delle amministrazioni che utilizzano il CAF al percorso EFQM verso l'Eccellenza



“CAF external feedback”: come funziona

La **procedura** offre alle amministrazioni l'opportunità di ricevere un feedback sulla qualità dell'utilizzo del CAF e sui relativi effetti sull'organizzazione.

1. L'amministrazione si candida inviando la documentazione richiesta
2. Se sussistono i requisiti per la partecipazione, riceve dei questionari da compilare
3. Il feedback viene dato da valutatori formati ad hoc a seguito di una visita on site
4. Se l'amministrazione supera determinate soglie di punteggio viene rilasciato un attestato di “Effective Caf User”

La **valutazione** riguarda:

- > il processo di *autovalutazione realizzato*
- > il processo di *miglioramento in atto* (dalla definizione del piano all'avvio delle azioni)
- > il *livello di “TQM maturity”* dell'organizzazione basato sugli 8 principi di eccellenza



“CAF external feedback”: le attività

- **Preparazione materiali:** sono attualmente in preparazione i materiali in lingua italiana, da adattare al nostro contesto
- **Formazione valutatori:** gli “external feedback actors”, in un’ottica di valutazione fra pari, verranno selezionati fra gli oltre 100 “valutatori CAF” già qualificati a livello nazionale
- **Fase di prima applicazione:** fra luglio e settembre sarà effettuata un’applicazione sperimentale della procedura che interesserà amministrazioni dei territori dell’obiettivo convergenza
- **Avvio a regime:** si potranno candidare, da ottobre prossimo, tutte le amministrazioni registrate come utenti CAF nel data base europeo gestito dall’Eipa e che abbiano completato l’autovalutazione CAF da non meno di 6 e non più di 12 mesi



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



per una pubblica
amministrazione
di qualità

*Ulteriori informazioni
disponibili su*

www.qualitapa.gov.it



per una pubblica
amministrazione
di qualità