



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