

Com'è strutturato il modello CAF

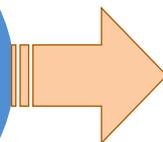


Centro Risorse CAF

strumenti

1. Cosa ispira il modello CAF?

L'EUROPEAN SOCIAL CHARTER
Ratificato da 47 Stati del Consiglio d'Europa
(Torino, 1961; Strasburgo, 1996)
I diritti fondamentali economici, sociali e culturali,
incorporati nelle legislazioni nazionali



I **Concetti Fondamentali dell'Eccellenza** del Modello EFQM (European Foundation for Quality Management), formulati nel 1997 e rivisti nel 2003, in coerenza con i valori dell' European Social Charter



Il CAF aderisce ai **Principi EFQM**, li adatta al settore pubblico e li propone come principi base per il miglioramento delle *performance* delle amministrazioni pubbliche

I Principi dell'Eccellenza:

Sono gli elementi positivi che accomunano le organizzazioni eccellenti, in coerenza con l'European Social Charter; forniscono gli indirizzi per un progresso sociale ed economico sostenibile



2. I principi dell'eccellenza

Leadership e fermezza di propositi

Leadership visionaria e capace di mantenere gli obiettivi prefissati in un ambiente in continuo mutamento. *I leader* formulano *mission*, *vision* e valori; creano un ambiente interno capace di coinvolgere il personale.

Coinvolgimento e sviluppo del personale

Coinvolgimento e sviluppo del personale, in un ambiente basato su valori condivisi, fiducia, trasparenza e responsabilizzazione, favoriscono l'utilizzo delle competenze a beneficio di tutta l'organizzazione.

Orientamento ai risultati

L'organizzazione si focalizza su risultati che soddisfano tutti i portatori di interesse in relazione ai target programmati.

Gestione per processi e fatti

L'organizzazione agisce sapendo che un risultato è raggiunto in modo più efficiente quando le risorse e le attività sono gestite per processi e le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni.

Miglioramento continuo e innovazione

Mettere in discussione lo status quo e sviluppare il cambiamento e l'apprendimento per creare opportunità di innovazione e miglioramento.

Focalizzazione sul cittadino/cliente

L'organizzazione si focalizza sui bisogni dei cittadini/clienti, li coinvolge nello sviluppo di prodotti e servizi e nel miglioramento.

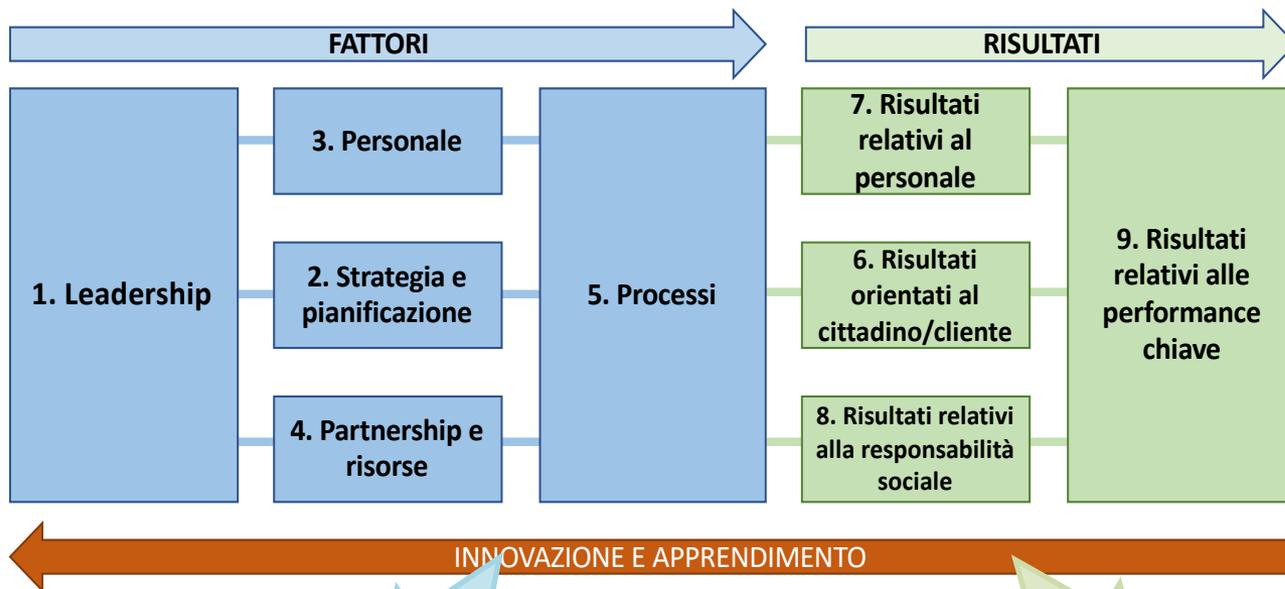
Sviluppo delle partnership

Sviluppo e mantenimento di *partnership* in grado di creare valore aggiunto, tramite un rapporto reciprocamente proficuo.

Responsabilità sociale

Le organizzazioni devono rispettare la sostenibilità ambientale e cercare di soddisfare le aspettative e i bisogni della comunità locale e globale.

3. La struttura del Modello CAF 2013



I Fattori (abilitanti) sono ciò che l'organizzazione fa.
Si compone di:

- 5 criteri
- 20 sottocriteri
- 162 esempi / buone pratiche

I Risultati sono ciò che l'organizzazione ottiene.
Si compone di:

- 4 criteri
- 8 sottocriteri
- 93 esempi

4. Il modello CAF – criteri, sottocriteri ed esempi



Il Modello CAF: raccolta di buone pratiche per Autodiagnosi / Autovalutazione e per prendere spunti per il miglioramento

Sottocriterio 2.1

Raccogliere informazioni sui bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse e sugli aspetti rilevanti della gestione dell'organizzazione

Il ciclo *PDCA* (*Plan, Do, Check, Act*) gioca un ruolo fondamentale nello sviluppo e nell'attuazione delle strategie e delle politiche di un'organizzazione pubblica.

Esempi

- 1) Identificare tutti i principali portatori d'interesse e comunicare i risultati a tutta l'organizzazione.
- 2) Raccogliere, analizzare e riesaminare sistematicamente le informazioni sui portatori d'interesse, sui loro bisogni e aspettative e sul loro grado di soddisfazione.
- 3) Raccogliere, analizzare e riesaminare regolarmente le informazioni significative, relativamente ad importanti aspetti quali gli sviluppi politici, legislativi, socio-culturali, ecologici, economici, tecnologici e demografici.
- 4) Raccogliere sistematicamente le informazioni significative riguardanti la gestione, come, ad esempio, quelle relative alla *performance* dell'organizzazione.
- 5) Analizzare sistematicamente punti di forza e di debolezza interni (ad es. attraverso diagnosi basate su modelli *TQM*, quali CAF o *EFQM*), così come le opportunità e le minacce (ad. es. attraverso l'analisi *SWOT* e l'analisi della gestione del rischio).