



GUIDA ALLA PARTECIPAZIONE
Febbraio 2018

Che cos'è la CAF External Feedback¹

E' un'opportunità, offerta alle amministrazioni che hanno effettuato l'autovalutazione con il modello CAF e definito ed iniziato a realizzare un piano di miglioramento, di ricevere una **valutazione esterna** volta a verificare se il modello venga utilizzato in modo efficace. La procedura prevede che l'amministrazione fornisca ai valutatori la documentazione già prodotta in relazione all'utilizzo del modello (rapporto di autovalutazione e piano di miglioramento), unitamente ad informazioni raccolte avvalendosi di appositi questionari. Sulla base di tale documentazione i valutatori effettuano una **visita** per verificare in loco la presenza dei requisiti dichiarati e raccogliere tutti gli elementi necessari ad esprimere una valutazione accurata relativamente a :

- il modo in cui è stata condotta l'autovalutazione;
- il processo di definizione e avvio del piano di miglioramento
- il livello di maturità organizzativa raggiunto in relazione agli otto principi di eccellenza, sia in generale che in particolare, con un esame più approfondito su due di essi scelti dall'amministrazione.

A valle della visita ciascuna amministrazione riceve un rapporto di valutazione con indicazioni su come migliorare eventuali punti di debolezza.

Le amministrazioni che raggiungono il livello richiesto ottengono **l'attestato europeo di "Effective CAF User"** (amministrazione che utilizza in modo efficace il modello CAF).

Vantaggi per chi partecipa

- Capire se si sta facendo un uso corretto del modello e dove si debba eventualmente migliorare.
- Verificare se l'organizzazione stia integrando i valori del Total Quality Management.
- Rendere visibile all'esterno, e quindi sostenere e rinnovare, l'entusiasmo e l'impegno dei vertici e del personale per il miglioramento continuo.
- Dare visibilità alla qualità ed efficacia con cui si utilizza il modello CAF ricevendo un'attestazione europea.

¹ Si suggerisce di prendere prima visione di "CAF external feedback - Guida alla procedura".

Chi può partecipare

Le amministrazioni pubbliche che:

1. hanno realizzato il processo di autovalutazione e miglioramento nel 2017, sia quelle che intendano realizzarlo, utilizzando il modello CAF, con la conclusione del Rapporto di autovalutazione e avvio del Piano di miglioramento, entro luglio 2018.

La visita on site da parte di valutatori esterni verrà effettuata nell'intervallo temporale compreso fra i 6 e i 12 mesi successivi alla conclusione del Rapporto di autovalutazione.

2. hanno definito, sulla base del rapporto di autovalutazione, un piano di miglioramento che è stato avviato a realizzazione;

3. sono registrate come utenti CAF nel database online gestito dal Centro risorse europeo CAF (<http://caf.eipa.eu/3/107/&for=intro>).

Per amministrazioni di ampie dimensioni, nelle quali l'applicazione del modello CAF può riguardare una singola sotto-articolazione (Dipartimento/area/settore), è ammessa la partecipazione purchè tale sotto-articolazione sia responsabile di tutte le competenze di gestione corrispondenti alle dimensioni di analisi proposte dal modello (rappresentate dai criteri e sotto-criteri).

Il Centro Risorse CAF si riserva di effettuare eventuali verifiche ai fini dell'ammissione alla procedura.

Le amministrazioni che hanno già partecipato alla procedura potranno iscriversi soltanto trascorsi 2 anni dall'ultima partecipazione.

Le amministrazioni che hanno ricevuto già due volte l'attestazione europea **“Effective CAF User”** possono iscriversi ma, la loro partecipazione sarà considerata con riserva.

Come partecipare

- **Candidatura: febbraio**

Dal 01 febbraio al 23 febbraio 2018 le amministrazioni interessate si candidano compilando l'apposito modulo di candidatura on line disponibile nella sezione dedicata alla Procedura (<http://www.qualitapa.gov.it/common-assessment-framework/centro-risorse-caf/iniziative/procedura-europea-caf/>).

- **Iscrizione: aprile e settembre**

Successivamente, nei mesi indicati, le amministrazioni che avranno effettivamente maturato i requisiti richiesti confermano la candidatura effettuando l'iscrizione e compilando e inviando all'indirizzo: cef@formez.it:

- il modulo di iscrizione;

- una breve presentazione dell'organizzazione;
- una breve descrizione del processo di autovalutazione CAF;
- il rapporto di autovalutazione, comprensivo della data di approvazione da parte della dirigenza;
- il piano di miglioramento in corso di attuazione.

Il Centro Risorse Nazionale CAF verifica il possesso dei requisiti richiesti, valuta la documentazione, nomina il team di valutazione composto da almeno due valutatori (External Feedback Actors - EFA) per ciascuna amministrazione iscritta. Saranno ammesse a visita un numero massimo di 50 amministrazioni distribuite nei due periodi.

Una volta ottenuta l'ammissione alla partecipazione le amministrazioni dovranno compilare e inviare:

- il questionario sul processo di autovalutazione
- il questionario sulla pianificazione del miglioramento
- il questionario sulla maturità organizzativa.

Gli EFA, successivamente all'analisi della documentazione inviata, organizzano la visita sul posto presso l'amministrazione, della durata massima di due giorni (a seconda del tipo di organizzazione, delle sue dimensioni e complessità).

- **Valutazione e feedback**

Le visite on site si realizzano:

- con iscrizione a aprile, nel periodo giugno/luglio/settembre 2018
- con iscrizione a settembre, nel periodo dicembre/gennaio 2018/2019.

A valle della visita i valutatori redigono un rapporto di valutazione contenente l'esito della valutazione e alcune raccomandazioni. Il rapporto viene inviato all'amministrazione, entro un mese dall'effettuazione della visita, dal Centro Risorse Nazionale CAF. Quest'ultimo, in caso di valutazione positiva, provvede anche ad inviarne l'esito al Dipartimento della Funzione Pubblica che è l'autorità nazionale competente per il rilascio dell'attestazione "Effective CAF User".

Il riconoscimento "**Effective CAF User**" ricevuto dalle amministrazioni ha valore europeo e una validità di 2 anni dalla data del rilascio.

Per saperne di più

Consulta la sezione web del Centro Risorse Nazionale CAF dedicata alla procedura “CAF External Feedback”

Se serve aiuto

Per informazioni ed assistenza rivolgersi al Centro Risorse Nazionale CAF :

- cef@formez.it (specificare nell'oggetto: **“Procedura Europea CAF External Feedback”**);
- www.qualitapa.gov.it

Modulo di Candidatura

Va compilato esclusivamente on line all'indirizzo:

<http://www.qualitapa.gov.it/services/candidatura> ed inviato firmato e scannerizzato all'indirizzo
email: cef@formez.it

Denominazione amministrazione:

Indirizzo:

Provincia

Referente dell'autovalutazione:

Tel.:

E-mail:

Nome del Responsabile :

Ruolo del Responsabile:

e mail:

1. Il processo di autovalutazione CAF è:

- in corso
- concluso
- ancora da avviare (*concludendola entro e non oltre luglio 2018*)

2. L'autovalutazione riguarda:

- l'intera amministrazione
- parte dell'amministrazione
(specificare quale: _____)

3. Indicare il giorno (orientativo) il mese e l'anno, effettivi o previsti, di conclusione del processo di autovalutazione (che si conclude con l'approvazione del rapporto di autovalutazione da parte della dirigenza)

...../...../..... (gg/mm/aaaa).

4. Il piano di miglioramento a seguito del processo di autovalutazione CAF:

- E' stato definito e realizzato
- E' stato definito ed è in corso di realizzazione
- E' stato definito ma non ancora avviato
- Non è stato ancora definito

Ho letto la guida alla partecipazione e la guida alla procedura
Ho preso visione dei questionari di valutazione previsti dalla procedura

Firma del responsabile dell'amministrazione

Modulo di iscrizione

Va compilato, all'atto della conferma dell'iscrizione, esclusivamente on line all'indirizzo:
<http://www.qualitapa.gov.it/services/iscrizione> ed inviato firmato e scannerizzato all'indirizzo email:
cef@formez.it

Denominazione dell'amministrazione:

Indirizzo:

Provincia:

Referente Autovalutazione:

Tel.:

E-mail:

Nome del Responsabile:

Ruolo del Responsabile:

1. Il rapporto di autovalutazione condotto con il CAF è stato approvato da parte della dirigenza in data (gg/mm/aaaa).

2. Il piano di miglioramento a seguito del processo di autovalutazione CAF:

- E' stato definito e realizzato
- E' stato definito ed è in corso di realizzazione
- E' stato definito ma non ancora avviato
- Non è stato ancora definito

3. Indicare i principi di eccellenza da approfondire durante la site visit:

- Orientamento ai risultati
- Focalizzazione sul cittadino/cliente
- Leadership e fermezza dei propositi
- Gestione dei processi
- Coinvolgimento e sviluppo del personale
- Miglioramento continuo e innovazione
- Partnership
- Responsabilità sociale

4. Il CAF è stato applicato

- in tutta l'organizzazione
- in parte dell'organizzazione (indicare quale):

5. Registrazione come Utente CAF

- L'amministrazione è registrata come Utente CAF (CAF User) nel database europeo online degli Utenti CAF (URL: <http://caf.eipa.eu/3/107/&for=new>)

Firma del responsabile dell'amministrazione

Nome

Titolo

Luogo, Data

Firma

Firmando il documento l'organizzazione si impegna ad inviare tutta la documentazione richiesta nonché a ricevere la visita sul posto.

La richiesta deve essere inviata a: cef@formez.