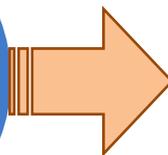


I principi a cui si ispira il modello CAF...

Italo Benedini

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



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 bisogni della comunità locale e globale.

I principi dell'eccellenza e la struttura del Modello CAF 2013



I Fattori (abilitanti):
ciò che l'organizzazione fa

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

I Risultati: ciò che
l'organizzazione ottiene

- 4 criteri
- 8 sottocriteri
- 93 esempi

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

Dentro il Modello CAF...

Principi di
Eccellenza

Criteria e Sottocriteri

| Criteri/Principi dell'eccellenza | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | 4 | | | | | | 5 | | | 6 | | 7 | | 8 | | 9 | | |
|---|------------|-----|-----|-----|----------------------------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-------------------|-----|---------------------|-----|-------------------|-----|--------------------------|-----|--|
| | Leadership | | | | Strategia e pianificazione | | | | Personale | | | Partnership e Risorse | | | | | | Processi | | | Risultati Clienti | | Risultati Personale | | Risultati Società | | Risultati di Performance | | |
| Sottocriteri | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 6.1 | 6.2 | 7.1 | 7.2 | 8.1 | 8.2 | 9.1 | 9.2 | |
| Orientamento ai risultati | | ■ | | ■ | ■ | | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Focalizzazione sul cliente/cittadino | ■ | ■ | | ■ | ■ | | ■ | | | ■ | | | ■ | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | | | | | |
| Leadership e costanza dei propositi | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | ■ | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| Gestione per processi e fatti | | ■ | | | | ■ | ■ | ■ | | | ■ | | | | | | | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Sviluppo e coinvolgimento del personale | ■ | | ■ | | ■ | | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | | ■ | ■ | | | | ■ | ■ | ■ | | | ■ | | | |
| Apprendimento continuo, innovazione e miglioramento | | ■ | ■ | | | ■ | ■ | | | ■ | ■ | | ■ | | | | | ■ | | ■ | | | ■ | ■ | | | ■ | ■ | |
| Sviluppo delle Partnership | | | | ■ | | | | | | ■ | | ■ | | | | ■ | | | | | | | | | | | ■ | | |
| Responsabilità sociale | | | | | ■ | | | | ■ | | | ■ | | | | ■ | | | | | | ■ | | ■ | ■ | | | | |

Il ruolo guida degli esempi

Gli esempi: le buone pratiche emerse nel contesto europeo

