

L'autovalutazione con il modello CAF-Giustizia

nella Procura Generale della
Repubblica di Bari

L'adattamento del modello CAF alla Giustizia

Un modello è un'esemplificazione della realtà. Quanto più questa esemplificazione è aderente alla realtà, tanto più facilmente il modello può essere compreso , applicato ed utilizzato.

Obiettivo della personalizzazione: adattare il modello CAF alle specificità e peculiarità del settore Giustizia, lasciandone inalterata la struttura fondante di “*griglia comune di autovalutazione*”.

- **Il lavoro di personalizzazione del modello Caf al settore Giustizia è stato realizzato, attraverso un apposito Tavolo Tecnico, da un gruppo di esperti costituito da rappresentanti del Ministero della Giustizia, del Dipartimento della Funzione Pubblica, del Formez e di alcuni uffici giudiziari che avevano autonomamente utilizzato il CAF;**
- **ha riguardato il linguaggio, gli esempi e il glossario del modello;**
- **Il testo è stato integrato con alcuni approfondimenti finalizzati ad una migliore comprensione dei principi del TQM.**

Il Caf Giustizia è stato sperimentato, per verificarne l'efficacia, nel Laboratorio attraverso un'applicazione guidata che ha confermato la sostanziale validità della personalizzazione.

La Procura Generale della Repubblica di Bari

Alcune note sull'Ufficio che è nello stesso tempo il soggetto attivo e l'oggetto della valutazione.

- La Procura Generale di Bari è una delle 29 Procure Generali della Repubblica presso la Corte di Appello esistenti sul territorio dello Stato.
- Il territorio di competenza della Procura Generale di Bari è il distretto di Corte di Appello di Bari, che ricomprende la provincia di Bari, di Foggia e la nuova BAT.
- Dipendono funzionalmente dalla Procura Generale di Bari le Procure della Repubblica di Bari, di Foggia, di Lucera e di Trani e la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Bari.
- Una realtà di non grandi dimensioni. Nella pianta organica 52 unità, tra personale di Magistratura e personale amministrativo-giudiziario.

Il percorso di autovalutazione

Per migliorare le performance dell'Ufficio e la qualità dei servizi, abbiamo iniziato il nostro percorso di autovalutazione, con un approccio

→ diagnostico – dai sintomi alle cause-

e → diffuso – abbiamo sottoposto a valutazione l'intero Ufficio-

partendo dai risultati (autovalutazione dx-sx) per enucleare

- **i punti deboli e le loro cause,**
- **le possibili, prioritarie azioni per il miglioramento,**
- **i punti di forza, per consolidarli ed estenderli.**

Il percorso di autovalutazione / l'esperienza

E' stato un percorso impegnativo.

Passo dopo passo, seguendo- per quanto possibile- le indicazioni del Laboratorio, con onestà , senza cercare di apparire meglio di quel che si è, abbiamo applicato il CAF:

- **sono stati raccolti, organizzati , analizzati e 'spremuti' i dati;**
- **somministrati e valutati questionari;**
- **effettuate interviste;**
- **compilati form sui Fattori Abilitanti ed i Risultati;**
- **redatti il registro e la relazione di autovalutazione, per criteri e sottocriteri, misurandoci anche con il sistema dei punteggi;**
- **predisposto il progetto di miglioramento;**
- **elaborato il piano di miglioramento, che si articola in tre progetti, integrati tra di loro.**

Certo, la nostra è la prima esperienza di autovalutazione e , data anche l'assenza della voce dei cittadini/utenti e dei portatori di interesse, è, per forza di cosa, fisiologicamente rudimentale e un po'zoppa. Ma è il nostro punto di partenza.

Valore del modello personalizzato e del percorso di accompagnamento

- **Il Laboratorio ci ha consentito di coniugare conoscenza teorica ed esperienza sul campo, per un più efficace percorso di apprendimento.**
- **Attraverso la personalizzazione il modello, nella sua esplicitazione degli esempi per criteri e sottocriteri, risulta più facilmente comprensibile ed applicabile agli Uffici Giudiziari.**
- **Abbiamo avuto l'opportunità di effettuare questo percorso teorico/pratico con la guida di esperti che hanno costantemente fornito supporto ed assistenza, incoraggiamento e sprono.**
- **Il Laboratorio è stato momento di conoscenza, confronto, condivisione e scambio dialettico con altri Uffici dell'Amministrazione, con funzioni e compiti differenti, operanti in realtà territorialmente diverse.**

Il percorso di autovalutazione / le difficoltà incontrate

nel percorso di autovalutazione:

- disponibilità di tempo per l'autovalutazione;
- ricevere la legittimazione e la condivisione del Vertice;
- effettuare un'efficace comunicazione interna;

nella raccolta di dati e informazioni:

- assenza o carenza di dati;
- reperimento, aggregazione ed elaborazione;

nell'utilizzo del modello:

- tempo disponibile- per conoscere il modello, applicarlo e farlo proprio. Per quanto personalizzato, il Caf non è di facile ed intuitiva applicazione.

E' necessario interiorizzarlo e metabolizzarlo

- ✓ per comprendere le più intime **relazioni cause/ effetto** fra ciò che si fa ed i risultati che si ottengono ,
- ✓ per operare correttamente le **diagnosi trasversali**,
- ✓ per risalire dagli effetti all' **albero delle cause**, alla ricerca delle **cause radice**,
- ✓ per capire **cosa** e **come** si deve **misurare** e per costruire gli **indicatori giusti**,
- ✓ per imparare a misurare anche i c.d. '**Intangibili**'.

Il percorso di autovalutazione / i risultati

Attraverso il percorso accompagnato di autovalutazione abbiamo

- **familiarizzato con il CAF ;**
- **acquisito una prima conoscenza dei principi del TQM e del ciclo PDCA;**
- **imparato a conoscere meglio l'Ufficio** (e conoscersi meglio è, sicuramente, il primo, vero passo per il miglioramento);
- **scambiato e confrontato conoscenze , esperienze, ipotesi di azioni di miglioramento;**
- **contribuito dialetticamente al processo di personalizzazione e sperimentazione del CAF personalizzato alla Giustizia;**
- **e, soprattutto, abbiamo elaborato un piano di miglioramento dal titolo “*comunicare, per migliorare*”, ambizioso ma realistico.**

Il piano di miglioramento / Stato di avanzamento dei lavori

Per quanto in ritardo e con scostamenti rispetto alla prefissata tabella di marcia, i lavori sono in corso, il percorso avviato prosegue, pur tra le difficoltà quotidiane.

In questo periodo si è lavorato innanzitutto per

- **garantire e tener vivo il pieno appoggio e l'impegno diretto dei Vertici;**
- **coinvolgere maggiormente, con la comunicazione e l'informazione, il personale;**
- **rivisitare il piano predisposto, per tener conto delle sopravvenute novità normative (D.Lgs 150/2009, D.L.29.12.2009 n. 193 cvt L.22.02.2010), delle modificazioni organizzative intervenute nelle more e degli approfondimenti sull' analisi di anticipazione dei rischi;**
- **dispiegare strategicamente le prime azioni operative del piano stesso, quelle comuni ai tre progetti, integrati tra di loro: sviluppo dell'interoperabilità, dell' utilizzo della posta elettronica , del protocollo informatico certificato, per la gestione documentale.**

lavori in corso e prospettive

Inoltre, in linea con la rilevata necessità di ampliare l'orizzonte delle partnership:

- stiamo cercando e avviando i primi contatti sul territorio per stabilire rapporti e relazioni con possibili partner strategici;
- abbiamo presentato la nostra candidatura al progetto per la diffusione delle buone pratiche finanziato con FSE.

Ed ancora, abbiamo colto le opportunità conseguenti alla partecipazione al laboratorio:

- accedere all'area dedicata del Centro Risorse Nazionale Caf;
- iscriversi all'Eipa;
- partecipare a questo stesso Forum PA 2010, in cui sentiamo di dare voce all'esperienza non solo della Procura Generale di Bari, ma anche degli altri Uffici Giudiziari che hanno partecipato al Laboratorio ed alla sperimentazione (il Tribunale di Genova e Siracusa, i Tribunali di Sorveglianza di Catanzaro, Lecce e Roma, il Tribunali per i Minorenni di Genova e di Lecce).

Cercheremo, ancora, per non disperdere il know how acquisito, ma anzi rafforzarlo e dividerlo ulteriormente , di cogliere le seguenti ulteriori opportunità

- partecipare al corso per valutatori Caf;
- ottenere il riconoscimento europeo di "*Effective Caf user*".

Ma il nostro percorso per attuare il piano di miglioramento, fine ultimo dell'autovalutazione, è ancora tutto in salita. Occorre pazienza, costanza, metodo , passione.

Il CAF-Giustizia /prospettive per gli Uffici Giudiziari

- **Attraverso il Laboratorio, è stato messo a punto, sperimentato e ‘validato’ il modello CAF personalizzato alla Giustizia, che è ora a disposizione di tutti gli Uffici Giudiziari. Già altri 86 Uffici, che stanno partecipando al Progetto Transanzionale/interregionale “*Diffusione di Buone Pratiche negli Uffici Giudiziari italiani*” , lo stanno applicando.**
- **Attraverso una programmazione della formazione, anche a cascata, utilizzando e condividendo i saperi acquisiti e con l’ausilio degli analisti di organizzazione e dei formatori distrettuali, il CAF - Giustizia potrà essere utilizzato, applicato, ulteriormente sperimentato ed affinato da altri Uffici giudiziari che avranno a disposizione un modello, una mappa, per valutare e migliorare le proprie performance, migliorando il “*servizio Giustizia*”.**

Il valore aggiunto dell'autovalutazione

Considerare il CAF solo come modello per l'autovalutazione è riduttivo: si tratta di un modello organizzativo finalizzato al miglioramento.

Un' autovalutazione

- veramente e marcatamente **diagnostica**, concentrata sulla sostanza e non sull' immagine,
- condotta con rigore ed onestà,
- libera da condizionamenti,
- inequivocabilmente orientata al miglioramento,
può consentire una corretta pianificazione del miglioramento e generare, innescando processi a catena, un miglioramento continuo non solo del singolo Ufficio, ma dell'intera Organizzazione.

L'autovalutazione può costituire davvero il perno attorno a cui gira la ruota del miglioramento.

Grazie per l'attenzione