



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

**Formez PA**

## TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

### Il premio Qualità PPAA – la valutazione secondo il modello CAF



**Presidenza del Consiglio dei Ministri**

**Sonia Sanzo**



**Centro Risorse CAF**  
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

## Il Premio Qualità nella PA

### Cos' è

promosso dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione - Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con Confindustria, APQI (Associazione Premio Qualità Italia) e CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), finalizzato a riconoscere e valorizzare nelle organizzazioni pubbliche italiane l'adozione di modalità di gestione che mirano all'eccellenza, attraverso la pratica sistematica dell'autovalutazione e del miglioramento pianificato e continuo

### Cosa si propone

In coerenza con le innovazioni introdotte dal decreto legislativo 150/2009 e con le politiche promosse a livello europeo, il Premio si propone di:

- diffondere la cultura della qualità nelle amministrazioni
- promuovere l'utilizzo di logiche di autovalutazione e miglioramento continuo
- creare le condizioni perché si ampli il ricorso alla valutazione esterna delle performance

## Il Premio Qualità nella PA

### PERCHE' partecipare

- verificare **DOVE** si trova la propria organizzazione nel percorso di miglioramento della qualità della gestione
- ricevere una **VISITA SUL POSTO** e ottenere un rapporto dettagliato, elaborato da valutatori qualificati, contenente una valutazione rigorosa delle performance dell' organizzazione
- ottenere una **VALUTAZIONE OGGETTIVA E CONFRONTABILE** della propria organizzazione (su missione, attività e risultati ottenuti) secondo le dimensioni del modello europeo CAF (Common Assessment Framework)
- ricevere un **RICONOSCIMENTO PUBBLICO** e partecipare successivamente ad iniziative di diffusione e di valorizzazione a livello nazionale ed europeo
- concorrere al **“PREMIO Nazionale per l' Innovazione”** patrocinato dalla **Presidenza della Repubblica Italiana**

## Il Premio Qualità nella PA

### CHI può partecipare



#### **Amministrazioni pubbliche delle seguenti categorie:**

- Amministrazioni centrali, periferiche e territoriali dello Stato
- Aziende sanitarie, ospedaliere ed altre amministrazioni pubbliche che operano nel campo sanitario
- Comuni, Unioni di Comuni, Comunità Montane e altre forme associative comunali
- Istituzioni scolastiche
- Regioni, Province e Città Metropolitane
- Università
- Enti pubblici non economici e Camere di Commercio, Industria e Artigianato



**CON esperienze e/o percorsi basati sui principi e le metodiche del miglioramento continuo (*Total Quality Management*)**

### II PERCORSO

#### PRESENTAZIONE DELL' APPLICATION E SELEZIONE

le Amministrazioni candidate presentano le APPLICATION (documenti di partecipazione al Premio), pre-valutate da esperti per selezione delle finaliste

#### VALUTAZIONE DELLE APPLICATION

ogni documento di partecipazione è esaminato da un team di valutatori, individualmente prima, tramite la riunione di consenso poi

#### VISITA SUL POSTO

le amministrazioni partecipanti sono visitate dal Team di valutazione che successivamente redige il rapporto di valutazione

P  
R  
E  
M  
I  
A

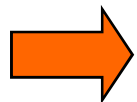
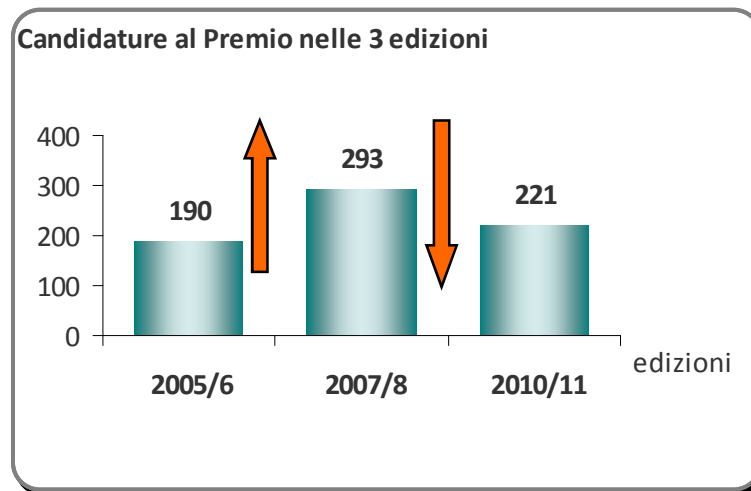
**APPRENDIMENTO - RAPPORTO DI VALUTAZIONE**  
*Contiene la valutazione del team su punti forti, aree da migliorare e punteggio.*

è il VALORE AGGIUNTO del Premio per l' Amministrazione  
Presa di coscienza dei punti di forza e di debolezza  
Sviluppo futuro di adeguati progetti/percorsi di miglioramento

## Il Premio Qualità nella PA

### LE EDIZIONI

- I Edizione 2005 - 2006
- II Edizione 2007 - 2008
- III Edizione 2010 - 2011



2005/6-2007/8 incremento del 54%

Direttiva 2006 “Per una Pubblica Amministrazione di qualità”

Attenzione su:

- autovalutazione delle performance
- miglioramento continuo
- utilizzo modello CAF

## Le Edizioni del Premio

### ■ III Edizione 2010 - 2011

Scendono del 24% le candidature al Premio



**MA**

**Cresce fino al 47% il tasso di partecipazione effettiva**

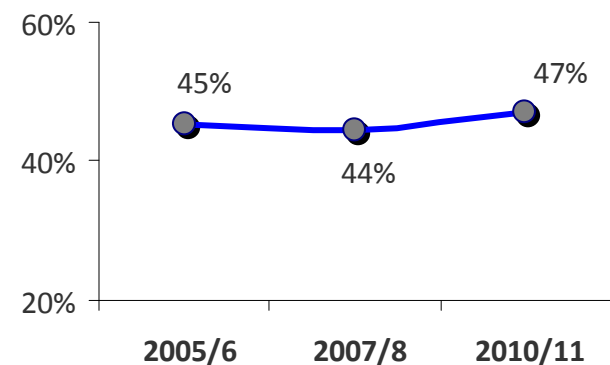


(% di Amministrazioni candidate che presenta il documento di partecipazione al Premio)

**SINTOMO** di:

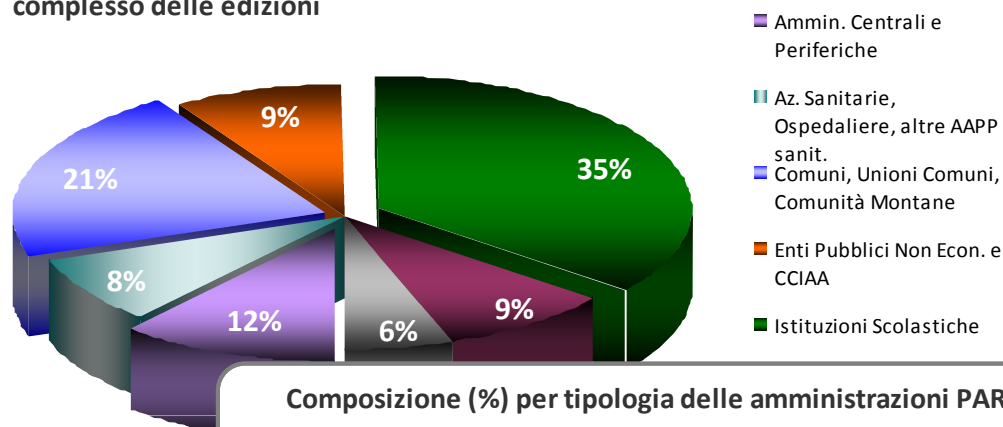
- maggiore consapevolezza impegno richiesto
- maggiore competenza nell'autovalutazione

Tassi di partecipazione effettiva nelle 3 edizioni



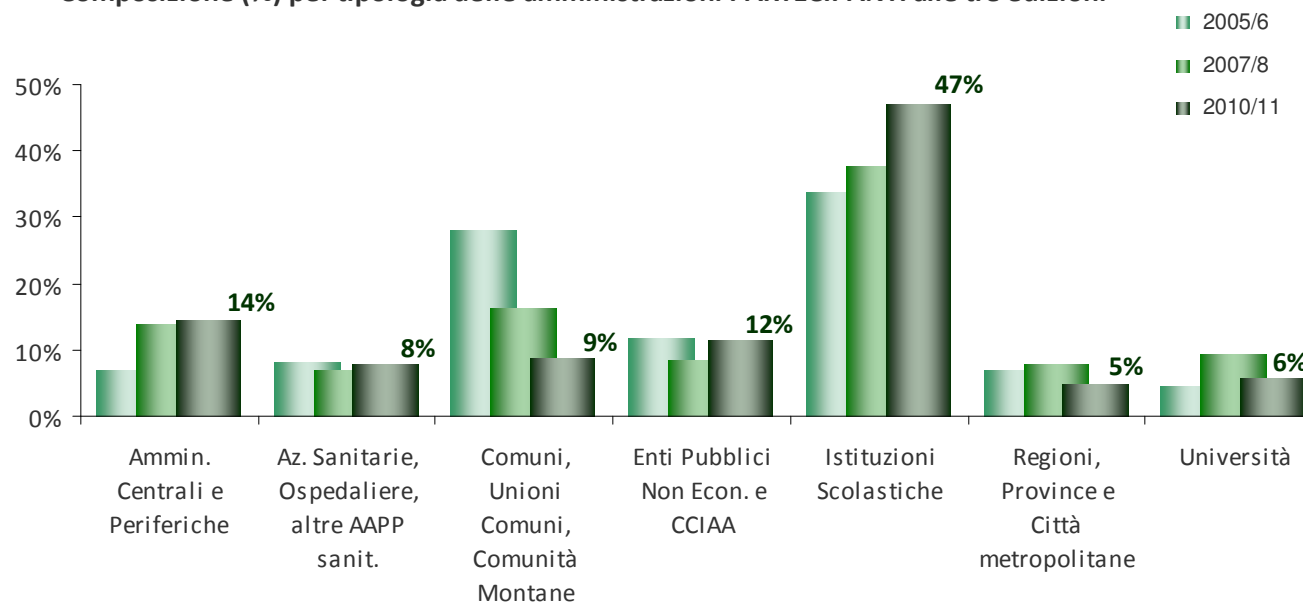
## Le Edizioni del Premio

Composizione (%) per tipologia di CANDIDATURE al Premio nel complesso delle edizioni



Cambia nel tempo la composizione per tipologia delle amministrazioni che partecipano al premio

Composizione (%) per tipologia delle amministrazioni PARTECIPANTI alle tre edizioni





### ■ III Edizione 2010 - 2011

# Novità

**Indagine di customer satisfaction sulle Amministrazioni ammesse alla selezione (99)**

**Motivi per partecipare:** (in ordine di importanza)

1. ottenere feedback da valutatori esperti
2. acquisire competenze specialistiche
3. ottenere indicazioni su azioni di miglioramento
4. approfondire il modello CAF

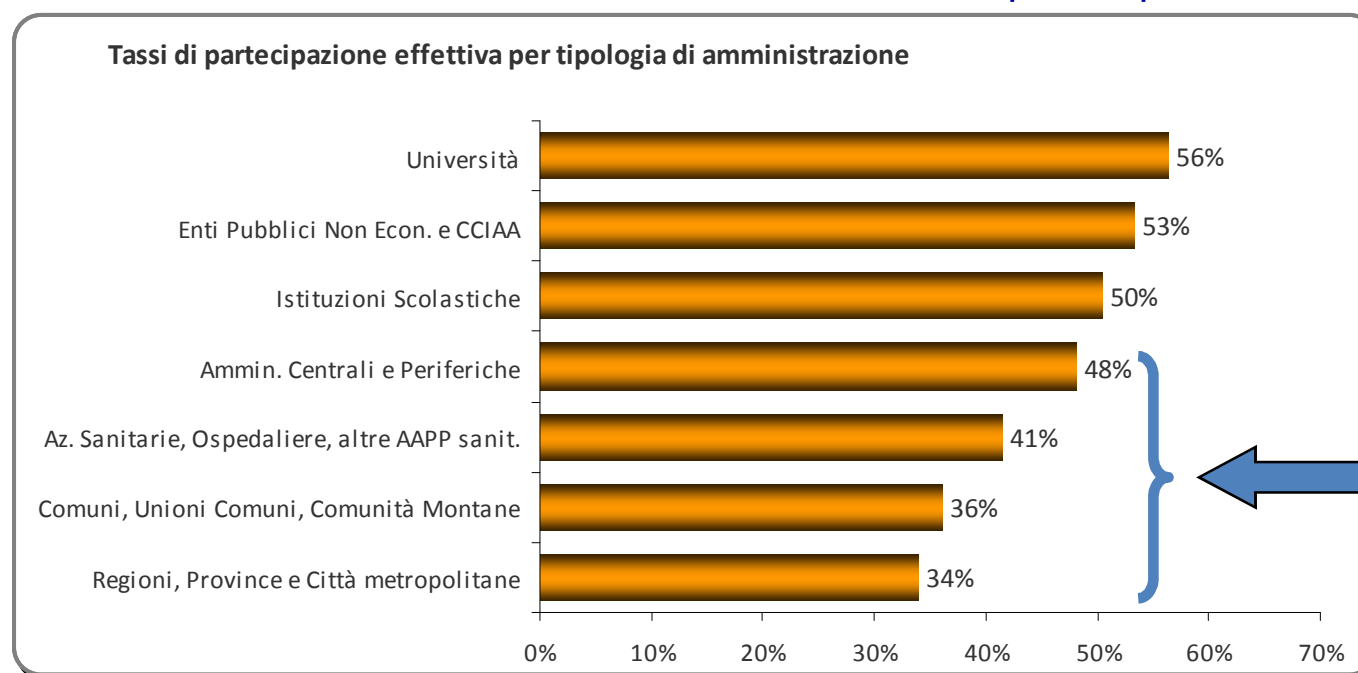
**L' 87% delle Amministrazioni parteciperebbe nuovamente**

**Il 68% intende utilizzare il CAF per l' autovalutazione**

**Il 91% consiglierebbe la partecipazione al Premio**

### LEZIONI APPRESE: cosa ci dicono i numeri

...le Amministrazioni hanno difficoltà nella stesura del documento di partecipazione



tassi di partecipazione effettiva → tassi di abbandono

**Soluzione**



- seminari formativi/informativi dedicati al CAF
- help desk telefonico
- area riservata portale PAQ
- benchlearning

## Il Premio Qualità nella PA

### LEZIONI APPRESE dalla visita on site: l'esperienza mi dice che...

...le Amministrazioni presentano difficoltà ad integrare le attività dei diversi uffici e a mettere a sistema le informazioni in loro possesso, condividendole per un obiettivo comune: pianificazione delle attività per gestire l'organizzazione

...le Amministrazioni riconoscono l'importanza di gestire il lavoro per "processi" (ne dichiarano anche una rilevanza su performance 82%)

- certificazioni ISO, rif.to modelli CAF e EFQM
- indagini di customer satisfaction (Mettiamoci la faccia)

...ma non sono ancora in grado di gestire il lavoro per processi

**Soluzione**



**"efficacia" nel Premio: adottare l'autovalutazione indipendentemente dal Premio per fotografare lo stato di salute dell'organizzazione, individuare le interfacce, conoscerne meglio il funzionamento**

## Il Premio Qualità nella PA

### LEZIONI APPRESE dalla valutazione: l'esperienza mi dice che...

...le Amministrazioni hanno maggiore dimestichezza sulla leva organizzativa  
“risorse umane”

- clima, benessere organizzativo
- valutazioni del personale
- monitoraggio e sistemi informativi (INPS, Università, etc.)

...le Amministrazioni hanno difficoltà a misurare e a valutare la performance

- obiettivi, target, indicatori
- periodiche pianificazioni, valutazioni
- “check” (autodiagnosi) in logica feedback

...sono deboli su:

- risultati chiave della performance
- esperienze di benchmarking (eccetto Università, Camere di commercio, etc.)

## Il Premio Qualità nella PA

### LEZIONI APPRESE dalla valutazione: l'esperienza mi dice che...

...le Amministrazioni sono deboli in tema di “accountability”

- scarse evidenze di procedure di valutazione esterna
- sistematico coinvolgimento di stakeholders e utenti
- scarse evidenze di retroazione

...sono deboli sulla semplificazione amministrativa, dove la “buona amministrazione” è un indicatore di qualità dei servizi

**Soluzione**



- l' utilizzo costante del modello CAF facilita il ciclo di gestione delle performance (d.lgs. 150/2009)
- la partecipazione al premio garantisce una possibilità di confronto tra gli esiti di una valutazione esterna e quelli di autovalutazione (matrice PDCA)

### CAF e PERFORMANCE: perché coniugarli

L'esperienza di utilizzo del CAF offre competenze utili nella **fase di progettazione e gestione** dei sistemi di pianificazione e valutazione delle performance:

- andamento nel tempo delle principali performance
- analisi di benchmarking
- individuazione di aree di debolezza
- strumenti di supporto (piani di miglioramento) alla pianificazione

nella **fase attuativa** dei sistemi di pianificazione e valutazione delle performance:

- individuazione di indicatori collegati alle dimensioni di analisi
- individuazione di obiettivi e target di performance (esempi CAF)
- interpretazione dei dati con sistemi di punteggi oggettivi

# TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

## Il Premio Qualità nella PA

Se volessi partecipare ...

Prossima edizione del Premio Qualità: maggio 2012

Tutte le notizie su:

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

Per maggiori informazioni

[caf@formez.it](mailto:caf@formez.it)

