

# Facilitatore CAF

Per favorire il diffondersi di un ricorso appropriato ed efficace alle pratiche di autovalutazione che si avvalgono del modello europeo CAF, anche nelle sue versioni personalizzate, è stata definita dal Centro risorse nazionale CAF (CRCAF) la figura del *Facilitatore CAF*, che viene ad affiancare quella di *Valutatore CAF*. A differenza di quest'ultimo, che viene formato esclusivamente a livello nazionale, il *Facilitatore CAF* viene formato ai livelli regionali, a cura dei partner territoriali del CRCAF ovvero dei soggetti che, nell'ambito di protocolli di intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica, realizzano, con il supporto tecnico del CRCAF, specifiche azioni volte a promuovere il diffondersi delle pratiche di autovalutazione CAF nelle amministrazioni pubbliche del territorio in cui operano.

## 1. RUOLO

Il *Facilitatore CAF* ha il compito di:

- promuovere e favorire l'utilizzo appropriato del modello CAF nell'amministrazione di appartenenza;
- affiancare altre amministrazioni del proprio territorio, che ne facciano richiesta, nella realizzazione di processi di autovalutazione CAF;
- fornire assistenza ad amministrazioni interessate ad una futura partecipazione alla procedura europea CAF External Feedback o al premio nazionale Qualità PP.AA.;
- fornire un feedback esperto al CRCAF segnalando eventuali difficoltà delle amministrazioni nell'utilizzo del modello e suggerendo la definizione di strumenti/modalità di supporto per gli interventi a distanza e di livello nazionale.

Il *Facilitatore CAF* opera prioritariamente a livello del territorio regionale di appartenenza, in raccordo con l'ente territoriale che ne ha curato la formazione. Ciascuna esperienza di affiancamento/supporto dallo stesso realizzata dovrà essere opportunamente segnalata al CRCAF, avvalendosi delle indicazioni presenti nel portale PAQ- sezione CRCAF.

## 2. COMPETENZE

Per svolgere efficacemente il proprio ruolo il *Facilitatore CAF* deve essere in grado di:

- facilitare la comprensione del modello in tutte le sue articolazioni e connessioni interne;
- supportare la progettazione e realizzazione di un processo di autovalutazione CAF;
- favorire la partecipazione delle amministrazioni alla valutazione esterna basata sul modello CAF (procedura CAF External Feedback e Premio Qualità PPAA).

## 3. REQUISITI

Per ottenere l'attestazione di *Facilitatore CAF*, rilasciata a livello nazionale dal CRCAF, è necessario:

- conoscere il funzionamento della pubblica amministrazione (sono richiesti un minimo di 3 anni di lavoro in una pubblica amministrazione);
- aver frequentato l'apposito corso di formazione organizzato da un ente territoriale in partnership con il CRCAF;
- aver partecipato, a monte o a valle della formazione ricevuta, ad un processo di autovalutazione CAF della propria amministrazione, in qualità di componente del Gruppo di Autovalutazione o aver supportato un'altra amministrazione nella realizzazione del processo di autovalutazione;
- aver ottenuto un feedback positivo, da parte della propria amministrazione o dell'amministrazione supportata, formulato sulla base di una griglia di valutazione standard fornita dal CRCAF.

#### **4. ATTESTATO DI FACILITATORE CAF**

L'attestato ha la durata di 2 anni e può essere riconfermato esclusivamente se nel corso di tale arco temporale il facilitatore esercita il suo ruolo almeno una volta. E' necessario, infatti, che il *Facilitatore CAF* supporti l'amministrazione di appartenenza o un'amministrazione del proprio territorio nella realizzazione di un processo di autovalutazione o nella stesura di un application e che riceva, in entrambi i casi, un feedback positivo da parte dell'amministrazione destinataria.

Il possesso dell'attestato di *Facilitatore CAF* da diritto:

- a coloro che sono stati selezionati per partecipare al corso di formazione per valutatori CAF di accedere direttamente alla parte d'aula relativa al processo di valutazione (3 giornate) e al tirocinio relativo alla valutazione delle amministrazioni finaliste del Premio Qualità PPAA;
- a parità degli altri requisiti richiesti, alla precedenza nell'accesso al corso di External Feedback Actor.

#### **5. FORMAZIONE**

##### **Durata**

4 giorni d'aula minimo.

##### **Modalità**

- aula
- esercitazioni
- role play

##### **Docenti**

Per assicurare uniformità del profilo nei diversi territori all'interno dei quali il *Facilitatore CAF* verrà formato, i docenti che erogano l'attività formativa, selezionati dall'ente territoriale tra i più competenti in materia, dovranno partecipare ad una giornata di formazione formatori organizzata a cura del CRCAF.

##### **Programma**

Il modello CAF è composto essenzialmente di 3 parti:

- I concetti fondamentali dell'eccellenza
- I criteri, i sottocriteri e gli esempi relativi ai fattori abilitanti e ai risultati
- Il sistema di punteggio e le griglie di valutazione (Metrica PDCA)

Per poter conoscere adeguatamente il modello occorre approfondire le tre parti che devono costituire il modulo fondamentale del corso Facilitatori CAF come, del resto, di ogni corso di base sul Modello CAF.

Per completare la formazione dei facilitatori CAF occorre poi aggiungere un altro modulo che approfondisca i temi relativi al Premio Qualità PPAA (con particolare riferimento alla stesura dell'application) e al programma PEF (autovalutazione e miglioramento).

Di seguito vengono descritti gli argomenti di minima (e quindi obbligatori) da trattare nei due moduli indicando i relativi contenuti e i tempi indicativi.

**1° Modulo** – durata minima 14 ore

TEMPI	ARGOMENTO	CONTENUTO/SCOPO
<b>1 ora</b>	Introduzione Le iniziative del CRCAF Il caf assessor, l'EFAC e il facilitatore CAF, ruoli e funzioni nella logica della peer evaluation	<i>Presentare le iniziative del centro territoriale e del CRCAF e i protocolli d'intesa stilati.</i>  <i>Presentare con chiarezza le differenze in termini di competenze e ruoli delle diverse figure coinvolte nelle attività CAF.</i>
<b>2 ore</b>	Il modello CAF 2006: inquadramento, generalità e struttura  I concetti fondamentali dell'eccellenza	<i>Fornire ai partecipanti le conoscenze di base sul modello</i>  <i>Illustrare i contenuti dei Concetti Fondamentali come elementi su cui è fondato il Modello</i>  <i>E' prevista una esercitazione individuale sui concetti fondamentali</i>
<b>6 ore</b>	Il modello CAF 2006: I Fattori abilitanti	<i>L'obiettivo è presentare il modello nei suoi contenuti e approfondire i concetti alla base di criteri, sottocriteri ed esempi relativi ai fattori, nonché il collegamento tra le diverse parti del modello (percorsi logici e fili rossi)</i>  <i>Per approfondire in modo appropriato questa parte occorre dedicare mediamente 20 minuti per ciascuno dei 20 sottocriteri</i>
<b>2 ore</b>	Il modello CAF 2006: I Risultati	<i>L'obiettivo è presentare il modello nei suoi contenuti e approfondire i concetti alla base di criteri, sottocriteri ed esempi relativi ai risultati, nonché il collegamento tra le diverse parti del modello (percorsi logici e fili rossi)</i>
<b>1 ora</b>	Esercitazione	<i>Esercitazione individuale di autovalutazione della propria amministrazione, utilizzando uno schema semplificato composto da 12 domande.</i>
<b>2 ore</b>	Il sistema di valutazione del modello CAF: Sistemi di punteggio e Griglie di valutazione PDCA	<i>L'obiettivo è concludere la presentazione del modello approfondendo la logica che sottende il sistema di valutazione, illustrando sia le griglie per l'autovalutazione sia quelle per la valutazione esterna</i>

**Nota:** la partecipazione al 1° Modulo consente ai partecipanti l'eventuale successiva partecipazione alla 2° parte del corso "CAF Assessor".

**2° Modulo – durata minima 14 ore**

TEMPI	ARGOMENTO	CONTENUTO/SCOPO
<b>3 ore</b>	Il Premio Qualità PPAA e la stesura del documento di partecipazione al Premio	<i>L'obiettivo è illustrare sinteticamente il processo di valutazione del Premio e fornire ai partecipanti una conoscenza adeguata del modo in cui si scrive un documento di partecipazione.</i>
<b>2 ore</b>	La PEF e il processo di autovalutazione Il Pilastro 1	<i>L'obiettivo è fornire ai partecipanti le conoscenze di base relative alla realizzazione del processo di autovalutazione secondo quanto indicato dalle linee guida del modello CAF e dal processo PEF per gli step da 1 a 6, con particolare riferimento alla raccolta e sistematizzazione delle informazioni da utilizzare ai fini dell'autovalutazione.</i>  <i>L'obiettivo è di fornire ai partecipanti le conoscenze per supportare un processo di autovalutazione all'interno della propria amministrazione.</i>
<b>6 ore</b>	Esercitazioni sul processo di autovalutazione - la valutazione individuale - il consenso - La stesura del RAV	<i>L'obiettivo è di fornire ai partecipanti:</i> - <i>le conoscenze su come si valuta individualmente, sulla base delle informazioni raccolte e della documentazione approntata per l'autovalutazione.</i> - <i>gli elementi di calibrazione del punteggio</i> - <i>le indicazioni per tenere con efficacia il consenso di gruppo</i> - <i>le informazioni e gli strumenti per la stesura efficace del rapporto di autovalutazione e sul come presentarlo alla Direzione</i>
<b>2 ore</b>	La PEF e il piano di miglioramento Il Pilastro 2	<i>L'obiettivo è di fornire ai partecipanti le informazioni, le conoscenze e gli strumenti per supportare un programma di miglioramento all'interno della propria amministrazione, con particolare riferimento alla progettazione e alla realizzazione del miglioramento sulla base delle risultanze del rapporto di autovalutazione.</i>
<b>1 ora</b>	La PEF e il livello di maturità Il Pilastro 3	<i>L'obiettivo è di fornire ai partecipanti le conoscenze per supportare la valutazione del livello di maturità della propria amministrazione secondo i principi del TQM.</i>