



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Formez PA

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

Dieci anni di diffusione del CAF in Italia: strategie e risultati



Sabina Bellotti

Dipartimento Funzione Pubblica

Il contesto

- **Le politiche**

EUPAN: confronto di pratiche e definizione di iniziative comuni per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici, alla luce della Strategia di Lisbona

ITALIA: Direttiva Qualità - 2006, Piano industriale - 2008, Dlgs. 150/2009

- **Gli attori**

Sempre più numerosi nel tempo, sia a livello europeo che nazionale

- **La continuità di azione**

Tappe del CAF Network (2000-2005)

2000/01

- Presentazione CAF alla I Quality Conference
- CRCAF Europeo

2002

- CAF 2002 alla II Quality Conference

2003

- I Evento europeo CAF in Italia
- Prima indagine europea sugli utenti CAF

2004

- Master Class CAF alla II Quality Conference

2005

- II Evento europeo CAF
- Seconda indagine europea sugli utenti CAF

Tappe del CAF Network (2006-2010)

2006

- CAF 2006 alla IV Quality Conference
- Pubblicazione CAF *works*

2007

- III Evento europeo CAF
- CAF *movie*

2008

- CRCAF alla V Quality Conference

2009

- Procedura CAF *External Feedback*

2010

- IV Evento europeo CAF
- CAF *Education*
- 2000 utenti CAF registrati

Tappe Italia (2001-2006)

2001/02

- Sperimentazione del modello

2003

- I Evento europeo CAF a Roma

2004

- Premio Qualità PPAA basato sul CAF

2005

- Prime iniziative di supporto (progetto Percorsi di qualità)

2006

- Direttiva per una pubblica amministrazione di qualità

Tappe Italia (2007-2011)

2007

- I Piano nazionale CAF
- II Evento nazionale CAF
- Creazione CRCAF nazionale

2008

- II edizione Premio Qualità PPAA
- CAF istruzione

2009

- CAF Giustizia
- Concorso Premiamo i risultati

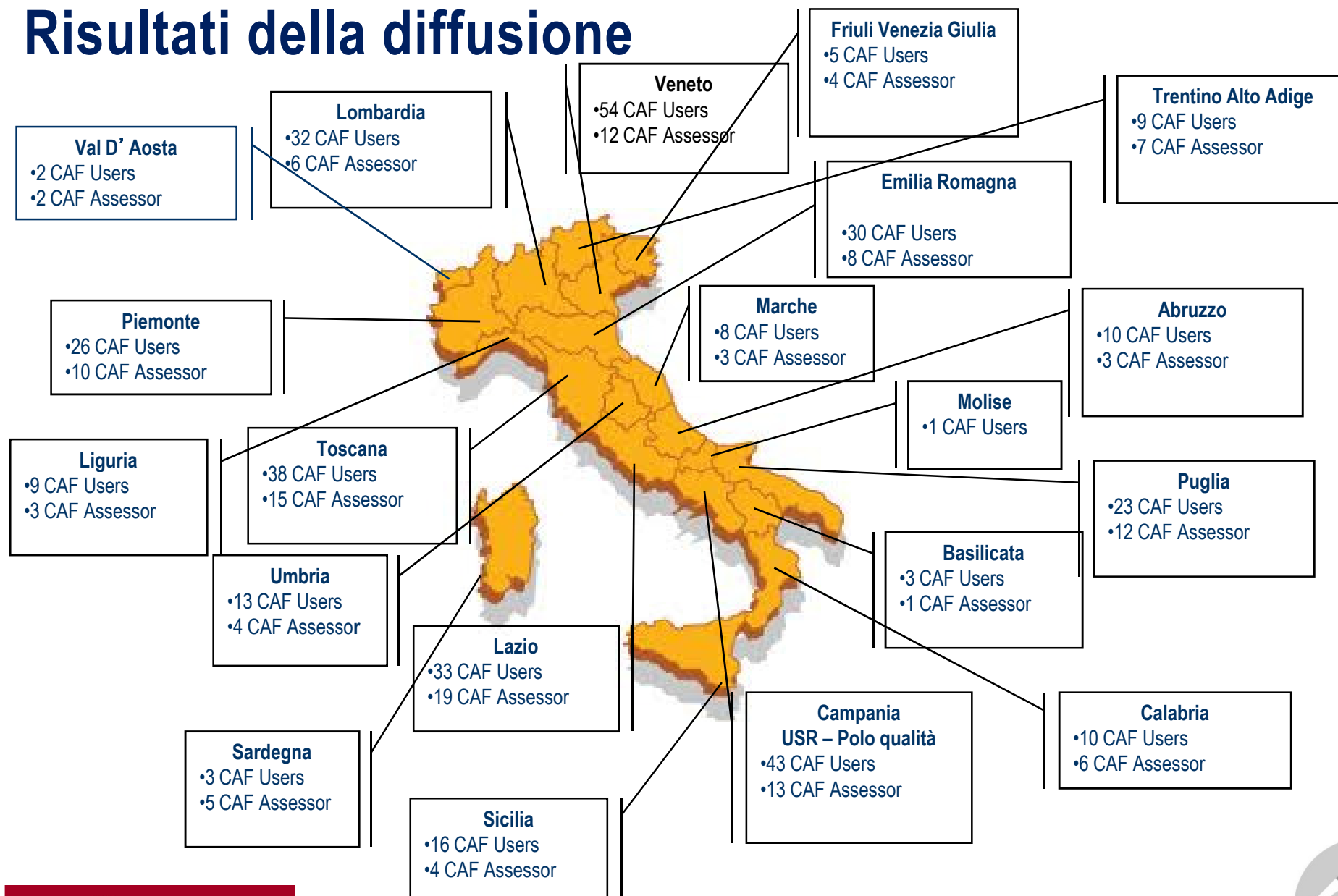
2010

- III edizione Premio Qualità PPAA
- Sperimentazione CAF *External Feedback*

2011

- Attuazione CAF *External Feedback*
- Protocolli di intesa per la diffusione del CAF
- 368 utenti CAF registrati

Risultati della diffusione



Le strategie di intervento: i principi

- **Partire dal know how esistente e valorizzarlo**

Coinvolgimento delle amministrazioni che già avevano investito sull'applicazione dei principi TQM

Partnership con i soggetti già impegnati nella diffusione dei principi del a favore delle PA

TQM

- **Puntare sul coinvolgimento attivo delle amministrazioni**

Formazione e accompagnamento in logica di scambio

Progressione nei percorsi proposti

Networking

Mirare gli interventi ai settori di maggiore impatto sui cittadini

Le strategie di intervento: le azioni



Azioni

- Creazione e aggiornamento del modello
- Definizione di strumenti per diffondere la conoscenza del modello e dell' autovalutazione
- Ideazione di nuove iniziative
- Personalizzazioni del modello
- Formazione

Risultati

- 2 versioni aggiornate del modello e 3 personalizzazioni
- Questionari, griglie, moduli formativi, casi di studio e linee guida
- 3 eventi CAF, 1 premio nazionale, 1 concorso nazionale
- 2 percorsi formativi e formati 137 valutatori CAF, 56 EFAC e a breve facilitatori CAF

Azioni

- Per la messa a punto delle diverse versioni del modello
- Per definire i percorsi e gli strumenti di accompagnamento
- Per testare la nuova procedura *CAF external feedback*

Risultati

- Oltre 100 amministrazioni coinvolte
- Cooperazione con gli attori istituzionali del settore dell'istruzione, della giustizia e dell'università

Azioni

- Indirizzi di policy
- Seminari nazionali e territoriali
- Creazione e gestione del CRCAF
- Premio qualità PPAA
- Selezioni di casi di buone pratiche nazionali per eventi UE

Risultati

- Direttiva nazionale sulla qualità - 2006, Piano industriale - 2008 e Delibera CiVIT 88/2010
- Oltre 1000 partecipanti
- Oltre 700 amministrazioni candidate al Premio
- 100 amministrazioni coinvolte

Azioni

- Progetti nazionali e nelle Regioni Obiettivo Convergenza
- Laboratori territoriali e di settore
- Assistenza tecnica a distanza attraverso il sito del CRCAF

Risultati

- 3 progetti nazionali pluriennali e 2 progetti PON nelle Regioni Obiettivo Convergenza
- 12 laboratori che hanno coinvolto 160 amministrazioni
- 700 iscritti al CRCAF
- Una media annua di 100 domande di assistenza al CRCAF

Collaborazione

- Con le amministrazioni
- Con i valutatori
- Con i partner nazionali e territoriali

Risultati

- Numero crescente di amministrazioni che utilizzano il modello e di valutatori CAF formati
- La partecipazione a 3 edizioni del Premio Qualità PPAA per un totale di 320 amministrazioni valutate, a cui si aggiungono le 20 della CAF *External Feedback*
- 3 versioni settoriali del modello, 1 progetto nazionale nel settore della Giustizia e 4 Protocolli di Intesa

Le prospettive future

- Gli obiettivi del Network EUPAN e, a livello nazionale, la coerenza con gli indirizzi attuali di riforma e l'interesse di molteplici attori istituzionali motivano alla continuità nell'azione di supporto del Dipartimento della funzione pubblica e del CRCAF per far conoscere e utilizzare il modello CAF dalle amministrazioni italiane
- Il grado raggiunto di utilizzo del CAF, il know how diffuso a livello dei territori, gli strumenti, i servizi disponibili e l'interesse delle amministrazioni e di vari soggetti territoriali a collaborare in partnership con il CRCAF assicurano ampie ricadute

PER SAPERNE DI PIÙ

Portale PAQ: www.qualitapa.gov.it
caf@formez.it