



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

Formez PA

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

Roma, 11 novembre 2011

Il punto di vista degli EFAC



Gianfranco Brevetto
Prefettura Utg Massa-Carrara



Centro Risorse CAF
Per l'autovalutazione e il miglioramento continuo

La Procedura CAF External Feedback

La procedura CAF External Feedback è il frutto del lavoro congiunto di un gruppo di Stati Membri del network CAF in collaborazione con il Centro Risorse CAF Europeo, gestito dall'Eipa.

La procedura è basata sulla valutazione del modo in cui le amministrazioni europee hanno intrapreso il percorso verso l'eccellenza e il miglioramento continuo.

L'elemento chiave della Procedura è un **feedback** fornito da valutatori esperti provenienti da altre pubbliche amministrazioni, relativamente a tre ambiti (definiti pilastri):

- il processo di autovalutazione,
- la pianificazione del miglioramento
- la cultura organizzativa e il suo progredire verso l'eccellenza della gestione.

Conduce al riconoscimento europeo “**Effective CAF User**” (ECU) con validità due anni.

Il ruolo dei valutatori External Feedback Actors

I principali attori della procedura sono gli External Feedback Actor (EFA), ovvero i valutatori che, attraverso la documentazione prodotta dalle amministrazioni e le visite on site raccolgono gli elementi necessari a produrre, appunto, il feedback rappresentato dal rapporto di valutazione (Feedback Report).

Per poter svolgere questo ruolo è necessario aver partecipato all'apposito corso di formazione organizzato, nel caso dell'Italia, dal Centro Risorse nazionale CAF.

I valutatori hanno il compito di:

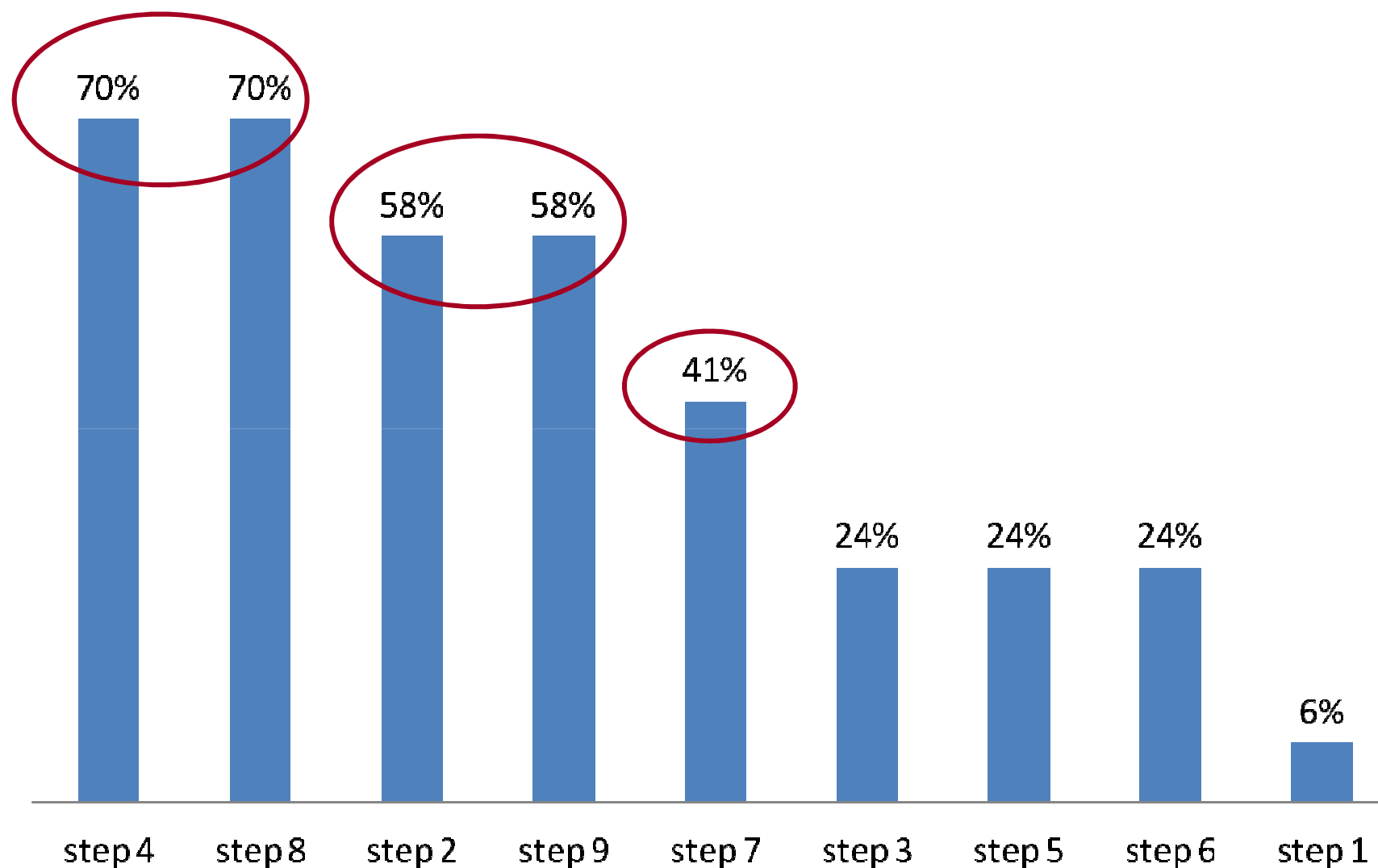
- verificare come è stato applicato il CAF nel processo di autovalutazione e nella definizione del piano di miglioramento, e se l'amministrazione sta integrando i valori del TQM;
- fornire il feedback sui punti di forza e le aree suscettibili di miglioramento nel processo di utilizzo del CAF;
- rinnovare l'entusiasmo e sostenere la motivazione del personale dell'amministrazione a continuare a lavorare con il modello CAF adottando un approccio olistico all'autovalutazione e allo sviluppo della qualità nell'organizzazione.

La Procedura CAF External Feedback a livello nazionale

- **56** valutatori pubblici CAF Sono stati formati come EFAC (External Feedback Actor)
- **19** visite realizzate, tra il 2010 e il 2011, presso altrettante amministrazioni e condotte dai team EFAC
- **7** ECU (Effective CAF User) label assegnate per aver utilizzato il CAF in modo efficace.

TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

% di amministrazioni che non hanno conseguito un livello di sufficienza (1 e 2 su 5 max)



Step per cui le Amministrazioni hanno avuto valutazioni “insufficienti” (valutazione 1 e 2 su 5 livelli complessivi)

Step 2. Comunicare il progetto di autovalutazione

Step 4. Organizzare la formazione

Fase 1 - 2
Autovalutazione

Step 7. Delineare un piano di miglioramento basato sui contenuti del rapporto di AV

Step 8. Comunicare il piano di miglioramento

Step 9. Attuare il piano di miglioramento

Fase 3
Miglioramento

Confronto tra risultati dal sondaggio e quelli delle valutazioni

La maggior parte degli **Step** contenenti problematiche segnalate dalle amministrazioni sono **comuni** a quelli che presentano gli elementi più critici emersi dalle valutazioni sul campo, anche se non sempre i temi evidenziati sono gli stessi:

- **Step 2.** Comunicare il progetto di autovalutazione
- **Step 4.** Organizzare la formazione
- **Step 7.** Delineare un piano di miglioramento basato sui contenuti del rapporto di AV
- **Step 9.** Attuare il piano di miglioramento

Step più problematici emersi solo nel sondaggio:

- **Step 5.** Condurre l'autovalutazione
- **Step 10.** Pianificare la successiva AV

Step più critici evidenziati solo dalle valutazioni:

- **Step 8.** Comunicare il piano di miglioramento

Gli 8 Principi dell'Eccellenza

La Procedura di CAF External Feedback si focalizza anche sugli 8 Principi dell'Eccellenza (le fondamenta del modello CAF) e sull'attenzione verso questi principi conseguentemente all'applicazione del modello stesso:

1. Orientamento ai risultati
2. Focalizzazione sul cliente
3. Leadership e fermezza di propositi
4. Gestione per processi e obiettivi
5. Coinvolgimento del personale
6. Miglioramento continuo e innovazione
7. Partnership
8. Responsabilità sociale

L'obiettivo è di verificare se l'autovalutazione e le attività di miglioramento hanno stimolato l'introduzione e lo sviluppo di una cultura dell'eccellenza nell'organizzazione.

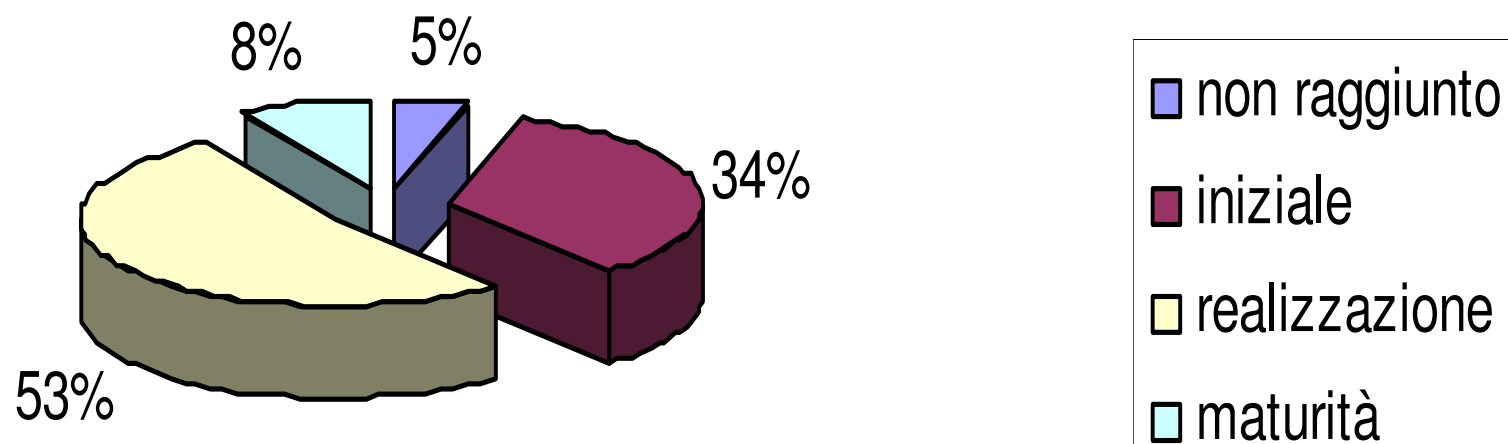
La valutazione degli 8 principi dell'eccellenza

La griglia di valutazione ha quattro livelli

0	Il livello di introduzione non è stato raggiunto
I	Livello di introduzione
R	Livello di realizzazione
M	Livello di maturità

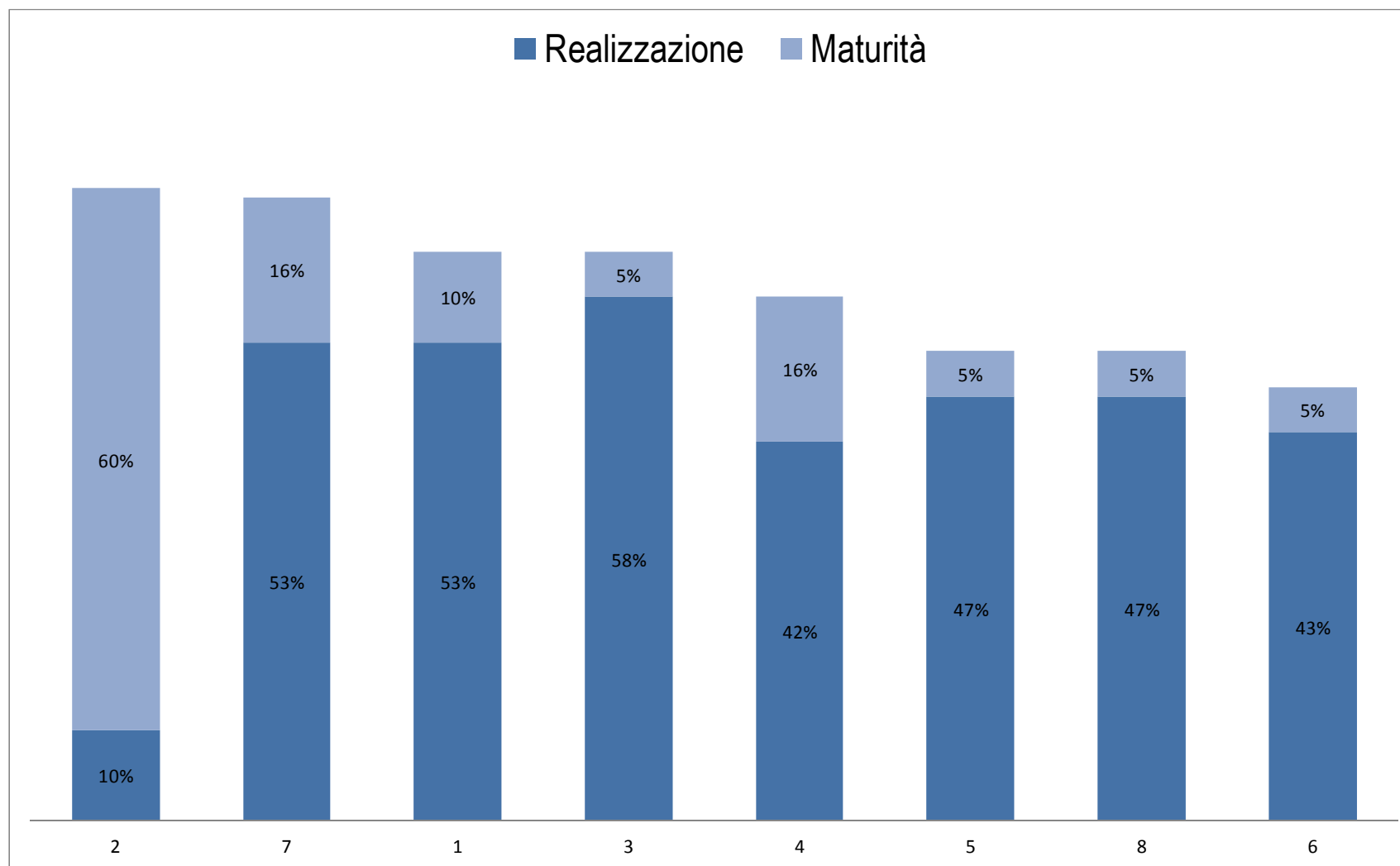
La valutazione degli 8 principi dell'eccellenza

La distribuzione della valutazione sul campo



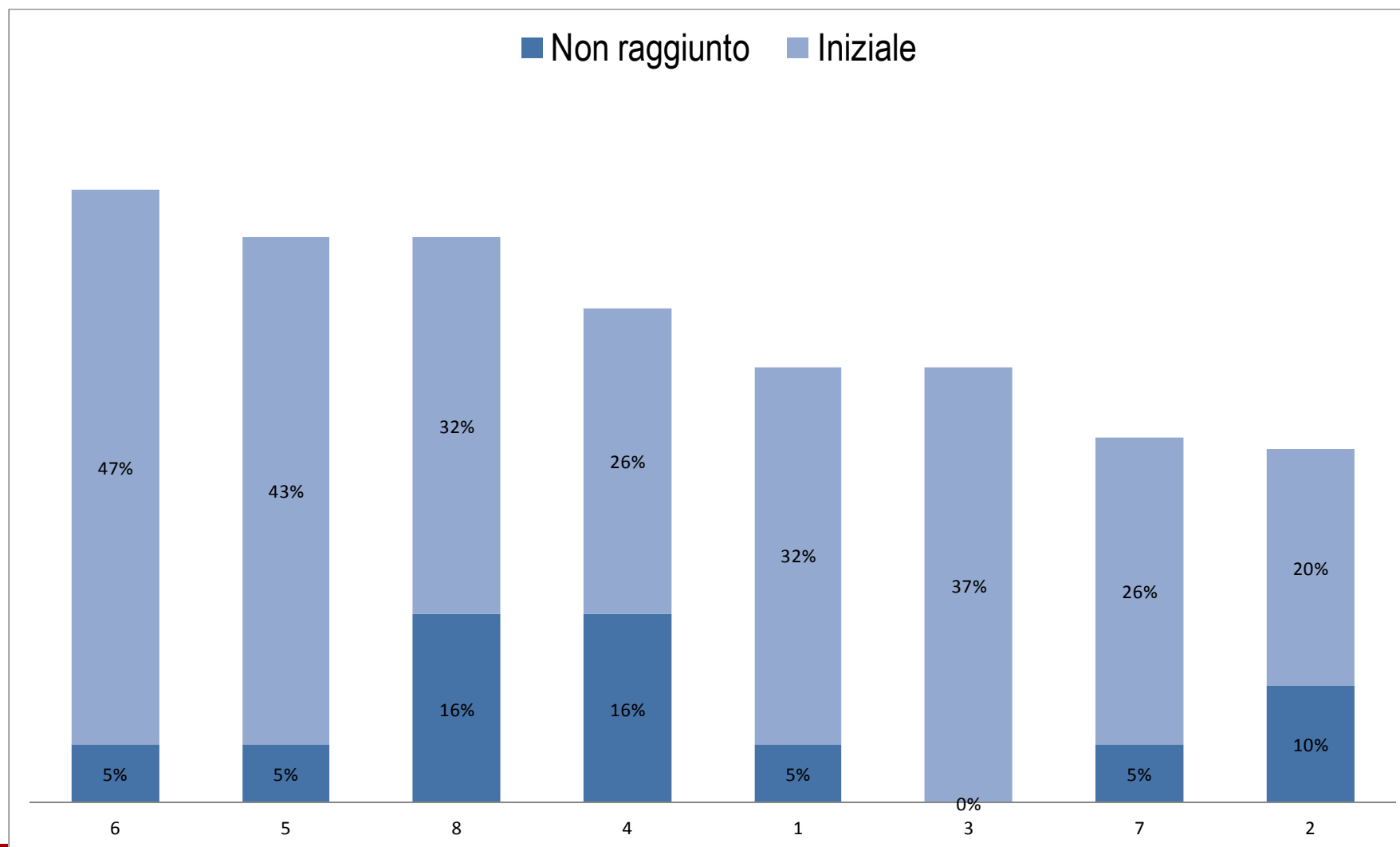
TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

La valutazione degli 8 principi dell'eccellenza (% dei livelli "realizzazione" e "maturità")



TERZO EVENTO NAZIONALE CAF

La valutazione degli 8 principi dell'eccellenza (% dei livelli "non raggiunto" e "iniziale")



La valutazione degli 8 principi dell'eccellenza

La valutazione delle Amministrazioni che hanno partecipato al programma PEF hanno evidenziato che i Principi più utilizzati e integrati dalle amministrazioni sono i seguenti:

- 2. Focalizzazione sul cliente
- 7. Partnership
- 1. Orientamento ai risultati
- 3. Leadership e fermezza di propositi

I Principi meno considerati o meno utilizzati dalle amministrazioni sono i seguenti:

- 8. Responsabilità sociale
- 6. Miglioramento continuo e innovazione
- 5. Coinvolgimento del personale
- 4. Gestione per processi e obiettivi

... Per la discussione ...