



Attuazione della Procedura CAF External Feedback nel 2013

Il 18 febbraio è stata aperta la fase di candidatura per la partecipazione alla procedura CAF 2013, supportata da specifici materiali di supporto (la “Guida alla procedura” e la “Guida alla partecipazione 2013”) in precedenza predisposti sulla base della documentazione prodotta a livello europeo. Le amministrazioni candidate hanno inizialmente indicato il periodo per ricevere la visita (giugno/luglio e dicembre/gennaio) e successivamente confermato (maggio o novembre) la propria iscrizione.

- **La promozione**

A febbraio è stata avviata una promozione specifica di rinforzo con l’invio di mail alle amministrazioni che avevano utilizzato il modello CAF. La procedura è stata costantemente promossa attraverso il portale PAQ (<http://qualitapa.gov.it/iniziative/procedura-europea-caf/>) e successivi interventi nelle newsletter PAQ e CAF.

- **La partecipazione**

In data 8 marzo, termine scadenza per la presentazione delle candidature, sono state raccolte **49** candidature di cui **29** hanno confermato l’iscrizione (nel periodo maggio/novembre) ed hanno ricevuto la site visit.

In **15** hanno poi chiesto di posticipare la partecipazione al 2014 perché non hanno concluso il processo di AV nei tempi previsti (entro giugno 2013) mentre le restanti **5** hanno confermato l’iscrizione ma successivamente si sono ritirate a causa di sopraggiunte difficoltà organizzative (riorganizzazioni, cambi di vertice, ecc.).

- **Il supporto alle amministrazioni**

Tutti i documenti, le informazioni utili, gli aggiornamenti, così come le esperienze delle amministrazioni che avevano partecipato alla procedura nel 2012, sono stati pubblicati sul portale PAQ.

L’help desk del Centro Risorse Nazionale CAF ha fornito supporto e assistenza tecnica a distanza (attraverso e mail e telefono) alle amministrazioni interessate alle iniziative proposte ed a utilizzare autonomamente il modello CAF. Nel corso del 2013 sono state trattate circa un centinaio di richieste.

Per far fronte alle richieste di assistenza alla procedura CAF External Feedback, il Centro Risorse Nazionale CAF si è avvalso del supporto di Linea Amica (servizio offerto da Formez PA, per l’assistenza al cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione).

- **Gli esiti della procedura**

Hanno ottenuto l'attestazione di "**Effective CAF User**" **27** amministrazioni su **29** visitate (in grassetto 4 amministrazioni alla seconda Label):

1. ISI Barga (LU)
2. **ITCG E.Fermi (PI)**
3. 2° Circolo Didattico di Biancavilla (CT)
4. ISS Marco Polo (LI)
5. ASP Centro servizi alla Persona (FE)
6. **I.T.I.S. G. Marconi (PI)**
7. **Istituto Comprensivo San G. Bosco - Massafra (TA)**
8. 48° Circolo Didattico Madre Claudia Russo (NA)
9. Istituto Comprensivo Donizetti (NA)
10. I.T.I.S. e L.S.A. G. Galilei (LU)
11. Automobile Club Italia Varese
12. IISS. G.Salvemini (Le)
13. Scuola secondaria di I grado Colombo (Ta)
14. Liceo Scientifico e Linguistico Antonio Vallone (Le)
15. Direzione Didattica Statale I Circolo Termini Imerese (Pa)
16. Istituto Tecnico e Tecnologico Giorgi (BR)
17. Istituto Comprensivo Amedeo Moscati (Sa)
18. Comune di Schio (VI)
19. **Istituto di Istruzione Superiore Filippo Bottazzi di Casarano (Le)**
20. Istituto Tecnico Industriale Statale Galileo Galilei di Livorno
21. Istituto Istruzione Superiore Bernardino Lotti di Grosseto
22. Ufficio Provinciale ACI di Lecco
23. Istituto Comprensivo Belgioioso (PV)
24. Direzione Didattica II circolo Niscemi (CT)
25. Istituto Comprensivo di Bagnolo Mella (BS)
26. Istituto Comprensivo Fossola A. Gentili di Massa Carrara
27. Istituto Comprensivo Via Cialdini (MB)

- **I valutatori EFA**

Le visite sono condotte da un team composto da due valutatori, uno dei quali svolge la funzione di coordinatore. Per ampliare il pool di valutatori è stata realizzata la VI Edizione del "Corso per valutatori EFA" a cui hanno partecipato **22** dipendenti pubblici, inoltre è stato realizzato anche un "Corso di formazione avanzata per coordinatori EFA". Nelle sei edizioni del corso EFA realizzate fino ad oggi sono stati formati **110** valutatori EFA di cui **37** coordinatori.

Le valutazioni on site del 2013, sono state effettuate con il coinvolgimento di 34 valutatori, fra coordinatori e valutatori EFA.

- **Valutazione sull'andamento complessivo della procedura**

Gli esiti della procedura sono estremamente positivi: il 93% delle amministrazioni che hanno ricevuto la visita hanno ottenuto la label contro l'88% del 2012 ed il 33% del 2011.

Tale percentuale dimostra non solo un'accresciuta consapevolezza e conoscenza del modello da parte delle amministrazioni, ma anche una notevole efficacia delle azioni di supporto realizzate dal Centro Risorse CAF nell'ambito della procedura.

Al fine di valutare in modo più strutturato i diversi ambiti (organizzativi e tecnici) della gestione della procedura, per intervenire migliorandoli, è stata realizzata anche quest'anno un'analisi complessiva che si è avvalsa di:

- un'indagine di **customer satisfaction** rivolta alle amministrazioni partecipanti.

L'indagine on line, lanciata attraverso il Portale PAQ ed attualmente in corso, sta coinvolgendo tutte le amministrazioni che hanno partecipato nel 2013.

- una **valutazione incrociata dei valutatori** sino ad ora impegnati

L'analisi dei dati relativi alla valutazione dei valutatori, attualmente in corso di elaborazione, consentirà di individuare alcuni ambiti di miglioramento e sviluppo delle competenze che saranno oggetto di attività nel 2014.

La stessa analisi realizzata nel 2012, è stata utilizzata per sviluppare le competenze dei valutatori impegnati nel 2013, in particolare nel 2013 i valutatori con valutazioni positive, sono stati coinvolti in alcune iniziative promosse dal Centro Risorse Nazionale CAF.

Anche la comunicazione sulla procedura è stata migliorata nel corso del 2013 arricchendo di contenuti la **pagina dedicata del portale PAQ** con informazioni, documentazione, esempi e format, utili a condurre correttamente il processo di autovalutazione e miglioramento.