

**COMUNICAZIONE ESITI RAV  
PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF**

A cura del GAV

La nostra organizzazione è impegnata dal mese di febbraio nel processo di autovalutazione e miglioramento CAF nell'ambito del Percorso CAF realizzato mediante la piattaforma F@CILE CAF

## **COSA FA IL CAF? CERCA**

di aiutarci a valutare la nostra organizzazione, individuando i nostri Punti di Forza e Punti di Debolezza, per:

- migliorare l'organizzazione in cui lavoriamo
- assicurare processi efficaci ed efficienti
- ottenere risultati più soddisfacenti
- migliorare l'immagine dell'ente
- assicurare un servizio migliore
- far lavorare meglio tutti

## **COSA NON FA IL CAF?**

- Non valuta il singolo individuo, ma il sistema
- Non aumenta il carico di lavoro, ma, attraverso la razionalizzazione lo rende più efficiente
- Non premia o giudica ma stimola a raggiungere traguardi sempre più avanzati

## **Cosa è stato fatto:**

Il GAV ha :

- Somministrato a tutto il personale un questionario per la raccolta di informazioni in merito ai criteri del modello CAF relativi ai fattori abilitanti, composto da 47 domande suddivise nei 5 criteri dei fattori abilitanti
- Raccolto le evidenze relative a fattori abilitanti e risultati
- Intervistato la Dirigenza sulla base delle evidenze raccolte
- Aggregato e analizzato le evidenze
- Valutato tutti i dati raccolti

## Le medie di valutazione:

Sottocriteri	media valutazione
<b>1</b>	46,25
<b>2</b>	53,75
<b>3</b>	56,25
<b>4</b>	42,50
<b>5</b>	67,50
<b>6</b>	52,50
<b>7</b>	57,50
<b>8</b>	53,75
<b>9</b>	53,75
<b>10</b>	58,75
<b>11</b>	31,25
<b>12</b>	40,00
<b>13</b>	41,25
<b>14</b>	67,50
<b>15</b>	45,00
<b>16</b>	50,00
<b>17</b>	36,25
<b>18</b>	52,50
<b>19</b>	58,75
<b>20</b>	51,25

Sottocriteri	media valutazione
<b>21</b>	50,00
<b>22</b>	56,25
<b>23</b>	50,00
<b>24</b>	30,00
<b>25</b>	52,50
<b>26</b>	52,50
<b>27</b>	33,75
<b>28</b>	7,50

Le valutazioni quantitative indicate hanno la sola finalità di indicare quali sono le aree del modello in cui l'organizzazione appare più solida, e quelle in cui appare meno solida

## CRITERIO 1 - LEADERSHIP

### Principali Punti di Forza

- Mission e Vision chiaramente definite e connesse con le strategie e i piani dell'Ente
- Responsabilità, compiti e processi risultano chiaramente definiti
- La dirigenza agisce come modello di ruolo
- Chiara individuazione degli stakeholder
- L'Amministrazione è impegnata in un sistema di valutazione e miglioramento della performance attraverso la definizione di obiettivi misurabili attraverso un sistema di indicatori e target espressi solitamente in termini quantitativi
- Il personale è coinvolto nel miglioramento degli standard quali/quantitativi dei servizi resi attraverso un sistema incentivante legato ai ruoli e alla produttività definito nella Contrattazione Integrativa dell'Ente

### Principali Punti di Debolezza

- Maggiore tempestività nella definizione degli obiettivi e dei target
- Carenza di feedback sulle performance di gruppo
- Migliorabile il confronto con gli stakeholder esterni per adeguare i servizi alle loro esigenze

## CRITERIO 2 – STRATEGIA E PIANIFICAZIONE

### Principali Punti di Forza

- Attenzione all'evoluzione normativa
- Trasparenza delle informazioni
- Evoluzione delle tecnologie e dei processi lavorativi resi necessari dalle innovazioni normative
- Promozione di novità e applicazioni per la diffusione dell'uso dei canali digitali
- Adesione al modello CAF secondo una logica di miglioramento continuo ed analisi delle opportunità e minacce del settore
- Adozione di un sistema di misurazione e valutazione della performance

### Principali Punti di Debolezza

- Migliorabile il monitoraggio dei portatori d'interesse
- Resistenza al cambiamento da parte del personale

## **CRITERIO 3 – PERSONALE**

### *Principali Punti di Forza*

- Obiettivi condivisi con il personale
- Dialogo e confronto costante

### *Principali Punti di Debolezza*

- Maggiore attenzione ai fabbisogni formativi espressi dal personale
- Assenza strumenti e processi di rilevazione e di analisi del benessere organizzativo interno

## **CRIERIO 4 - PARTNERSHIP & RISORSE**

### Principali Punti di Forza

- Diffusione processi digitalizzati
- Assegnazione budget in base alle necessità dell'ufficio
- Sistema gestionale informatizzato per la gestione delle risorse economiche/patrimoniali

### Principali Punti di Debolezza

- Gli accordi con le altre pubbliche amministrazioni sono spesso verbali e/o telefonici, non formalizzati in apposite convenzioni o accordi scritti
- Resistenze del personale alla ricezione di nuove informazioni e tecnologie



## **CRITERIO 5 - PROCESSI**

### *Principali Punti di Forza*

- Definizione chiara dei gruppi di lavoro, degli obiettivi e dei target
- Rilevazione annuale della soddisfazione dei clienti

### *Principali Punti di Debolezza*

- Collaborazione con i principali stakeholder esterni non sistematica e non formalizzata
- Risultati customer satisfaction disponibili a livello locale solo in forma aggregata e non immediatamente fruibili

## **CRITERIO 6 – RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/ CLIENTE**

### *Principali Punti di Forza*

- La Customer Satisfaction annuale ha rilevato oltre il 70% di giudizi positivi
- Tutte le richieste dei cittadini per servizi a domicilio sono state soddisfatte
- Raggiungimento di tutti i target al 100% del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance

### *Principali Punti di Debolezza*

- Risultati Customer Satisfaction disponibili a livello locale solo in forma aggregata e non immediatamente fruibili

## **CRITERIO 7 – RISULTATI ORIENTATI AL PERSONALE**

### *Principali Punti di Forza*

- Rilevazioni annuali sulla percezione dei clienti relativa alle prestazioni del personale (Customer Satisfaction)
- Corsi di formazione organizzati da formatori specializzati

### *Principali Punti di Debolezza*

- Organizzazione dei corsi di formazione decisa dall'Amministrazione centrale senza tener conto delle esigenze formative espresse eventualmente dal personale dell'unità territoriale

## **CRITERIO 8- RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITA' SOCIALE**

### *Principali Punti di Forza*

- Programmazione nazionale centrale delle attività con uniformità su tutto il territorio

### *Principali Punti di Debolezza*

- Difficoltà di rilevazione delle percezioni e quindi delle tendenze: solo per il servizio a domicilio ci sono dati e target

## CRITERIO 9 – RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE

### Principali Punti di Forza

- Rilevazione qualità dei servizi (Customer Satisfaction)
- Monitoraggio continuo delle diverse attività e raggiungimento target

### Principali Punti di Debolezza

- Mancanza di risultati in termini di outcome e di analisi comparativa in termini di output ed outcome per mancanza dati a livello locale
- Mancanza di autonomia su molti aspetti legati sia alla misurazione della performance che alla rilevazione di altri aspetti