



Ministero della Giustizia



LA DIFFUSIONE DEL COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK (CAF) NEL SISTEMA GIUSTIZIA

Giancarlo Vecchi
FORUM PA 2008

INDICE

- IL CONTESTO DELL'INTERVENTO
- LA QUALITA' AL CENTRO DELLE POLITICHE DI MIGLIORAMENTO NEL SETTORE PUBBLICO
- IL CAF
- LA PERSONALIZZAZIONE DEL CAF PER IL SISTEMA GIUSTIZIA: LE ATTIVITA' IN PROGRAMMA

1. IL CONTESTO IN CUI SI SITUA L'INTERVENTO

- Strategia nazionale del DFP per la qualità delle prestazioni nelle PA: Direttiva del 20/12/2006 e Piano d'azione nazionale 2007-10 "Per un'amministrazione di qualità"
- Protocollo d'intesa tra Ministero della Giustizia e DFP per attività di promozione e supporto a processi di innovazione della giustizia civile e penale:
 - a) promozione delle pratiche di miglioramento continuo: progetto di diffusione del CAF
 - b) supporto alla realizzazione di progetti orientati allo sviluppo della qualità delle procedure organizzative e della responsabilità sociale
 - c) costruzione dell'organizzazione per il processo

-
- Le iniziative europee in tema di qualità del settore pubblico (es. la cooperazione tra le Funzioni Pubbliche dell'Unione Europea - dal 1999) – Le attività dell'EIPA – European Institute for Public Administration

2. LA QUALITA' AL CENTRO DELLE POLITICHE DI MIGLIORAMENTO NEL SETTORE PUBBLICO

- Due prospettive delle metodiche di miglioramento connesse al tema della qualità:
 - a) la prospettiva orientata al produttore (lavorare sul miglioramento delle caratteristiche di prodotti e servizi a partire dal punto di vista di chi li produce)
 - b) la prospettiva dell'utente e del cittadino/impresa

-
- In questa seconda prospettiva il senso della riflessione sulla qualità è legato agli effetti di prodotti e servizi **sugli utilizzatori diretti (i cittadini/imprese, clienti) ...**

...e su coloro (pubblici e privati) che sono comunque coinvolti dai processi attraverso cui si affrontano specifici problemi collettivi (i cd. **stakeholders** = i soggetti regolati, coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi, ecc.)

-
- Acquista così importanza la questione dell'efficacia e dell'utilità dei servizi erogati, così come la possibilità di giudicare l'appropriatezza dei servizi in relazione al grado di soddisfazione di utilizzatori e stakeholders

-
- In questa direzione, una prospettiva di modernizzazione amministrativa orientata in modo complessivo alla GESTIONE DI QUALITA' dei servizi pubblici arricchisce le politiche di miglioramento della PA, poichè:
 - pone il tema dell'innovazione da attuare non solo attraverso l'introduzione di strumenti (ad esempio, le nuove tecnologie) ma da accompagnare contemporaneamente considerando l'influenza di questi sulle organizzazioni e sugli effetti che producono in termini di efficacia/qualità dei servizi per utilizzatori e stakeholders

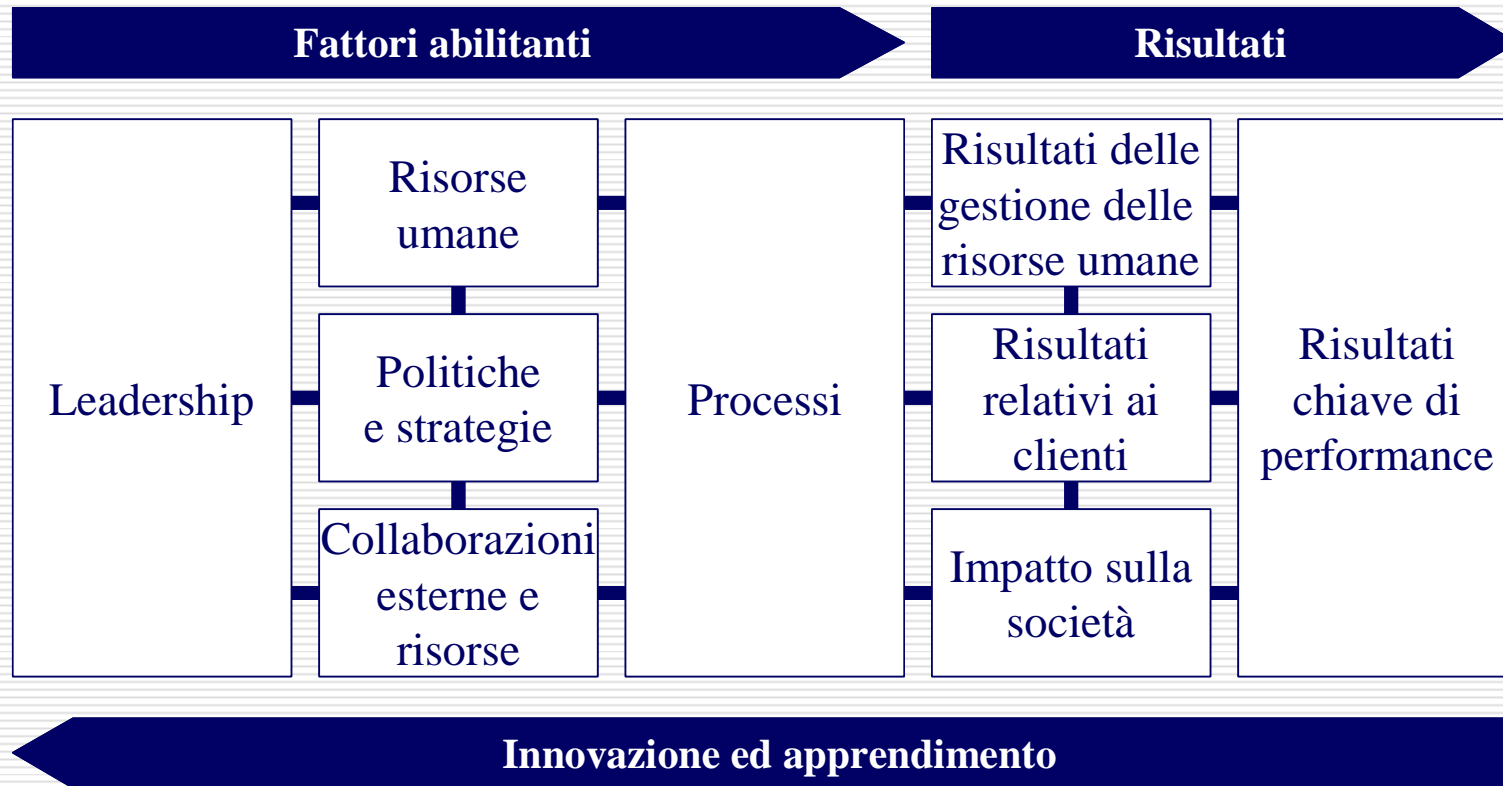
-
- sostiene l'esigenza di disegnare gli interventi per gli specifici settori della PA, per tenere conto delle caratteristiche peculiari degli stessi (in sostanza, la gestione di qualità non tanto come intervento trasversale, ma come insieme di azioni settoriali)
 - pone la questione del presidio nel tempo delle azioni di modernizzazione, poiché la gestione di qualità dei servizi implica sostanzialmente l'istituzionalizzazione dei processi di autovalutazione e di miglioramento (appunto definito: miglioramento continuo)
 - sostiene l'esigenza arricchire le modalità di analisi sull'efficacia e la qualità dei servizi con **CONFRONTI A LIVELLO EUROPEO**

3. Il Common Assessment Framework - CAF

- CAF è l'acronimo che sta per **The Common Assessment Framework**, che possiamo tradurre con **Griglia comune di autovalutazione della qualità delle Pubbliche Amministrazioni**
- E' uno strumento elaborato per supportare gli interventi di miglioramento nelle organizzazioni pubbliche attraverso l'applicazione dei principi della qualità totale (TQM-Total Quality Management)

-
- ❑ Griglia: aiuta a condurre analisi sullo stato delle organizzazioni sulla base di un modello caratterizzato da una serie di fattori applicabili a tutte le organizzazioni pubbliche
 - ❑ Comune: perché è stato elaborato per essere adottato da tutte le amministrazioni pubbliche europee (e perché, appunto, può essere adottato da tutte le varietà di organizzazioni)
 - ❑ di Autovalutazione: perché il primo passo di un approccio orientato alla qualità è costituito da un processo di autovalutazione, attraverso cui si identificano i punti di debolezza sulla base dei quali intervenire con piani e azioni di miglioramento (continuo)

II Modello CAF



-
- ❑ E' adattato alle caratteristiche specifiche della PA, a livello di sottocriteri e di "elementi".
 - ❑ Anche il linguaggio è quello della PA.
 - ❑ E' un esempio di attuazione del principio che i modelli diventano tanto più efficaci per l'autovalutazione e il benchmarking quanto più si adattano alle realtà che intendono rappresentare.

La parte destra del modello: gli obiettivi e i risultati dell'organizzazione

- ❑ E' la sezione da cui prende avvio l'autovalutazione, sulla base della domanda: CHE RISULTATI ABBIAMO OTTENUTO RISPETTO A:
- ❑ MISSIONI ISTITUZIONALI E OBIETTIVI DI PROGRAMMI E SERVIZI
- ❑ ASPETTATIVE DI UTILIZZATORI E STAKEHOLDERS (ESTERNI ED INTERNI)
- ❑ ASPETTATIVE DELLA SOCIETA'

La parte sinistra del modello: i fattori organizzativi critici

- ❑ La parte sinistra rappresenta l'organizzazione, attraverso i fattori considerati rilevanti in relazione alle sue missioni
- ❑ E' ovviamente l'area su cui i responsabili possono agire per migliorare i risultati che appaiono sulla parte destra
- ❑ Nell'autovalutazione in particolare, mentre la parte destra fornisce l'evidenza delle debolezze/forze, è sulla sinistra che si devono trovare le cause (per poi agire)

I destinatari principali del Caf

- Il Caf è stato elaborato per essere utilizzato in qualsiasi settore della pubblica amministrazione, a tutti i livelli (nazionale, regionale, locale)
- Può essere applicato sia ad una amministrazione nel suo complesso, sia a sue articolazioni o settori, (articolazioni periferiche, dipartimenti, aree/servizi, ecc.) purchè tutti i criteri siano applicabili

4. La personalizzazione del CAF per il sistema giustizia

- ❑ Ministero della giustizia e Dipartimento della funzione pubblica hanno avviato un programma di diffusione del CAF nel sistema giustizia
- ❑ Il primo passo è costituito dalla elaborazione di una guida all'utilizzo del CAF personalizzata per questo settore
- ❑ Questa personalizzazione è accompagnata poi da azioni di comunicazione e specialmente da interventi per promuovere l'utilizzo dello strumento
- ❑ Tutti i Tribunali e tutte le Procure saranno invitati a introdurre l'autodiagnosi mediante il CAF, alcune anche nel breve periodo (cfr. ad esempio il programma Buone pratiche, per il quale è previsto che Procure e Tribunali con progetti finanziati, elaborino un percorso di autovalutazione e di pianificazione di progetti di miglioramento)

-
- La personalizzazione del CAF implica l'elaborazione di una guida all'interpretazione dei criteri (e sotto-criteri) che sono utilizzati per impostare l'autovalutazione; in sintesi:
 - descrivere quali sono e come si analizzano i principali RISULTATI dei singoli segmenti del sistema giustizia
 - descrivere quali sono e come si analizzano i principali FATTORI ORGANIZZATIVI caratteristici del sistema giustizia

-
- Si sta operando quindi:
 - a) All'elaborazione di una specifica Introduzione al modello
 - b) All'adattamento, quando necessario, della terminologia e a fare chiarezza sui concetti utilizzati dal CAF (Linee guida)

-
- a) All'elaborazione di esempi di riferimento, in modo tale che questi costituiscano una vera e propria guida all'attuazione del processo di autovalutazione e pianificazione del miglioramento
 - b) Alla presentazione di esempi pratici di utilizzo, tratti da esperienze concrete (ad esempio, procure e tribunali che hanno partecipato al Premio Qualità PPAA 2006 e 2008)

-
- A questo fine:
 - a) È stato costituito un Comitato Guida Nazionale ed uno specifico tavolo tecnico, che coinvolge rappresentanti di procure e tribunali
 - b) Sono state avviate riunioni di confronto che proseguiranno fino a luglio 2008, data in cui si prevede di rilasciare una prima versione del CAF Giustizia
 - c) Nell'autunno sono previsti i seminari di presentazione e l'avvio delle sperimentazioni (le amministrazioni con progetti finanziati nell'ambito del Programma Buone Pratiche)