



UNIONE EUROPEA  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*



*Il Ministro  
per la Coesione Territoriale*



# L'implementazione del modello CAF nell'ambito dell'Autorità di Audit della Regione Puglia

PON Governance  
e Assistenza Tecnica  
2007-2013

Formez<sup>PA</sup>

# L'Autorità di Audit della Regione Puglia

- È la struttura responsabile della verifica dell'efficace funzionamento del sistema di gestione e controllo dei Programmi Operativi FESR e FSE per la programmazione comunitaria 2007/2013

# L'attenzione per la qualità

- L'Autorità di Audit della Regione Puglia ha realizzato approcci per la gestione della qualità **sin dall'avvio della sua attività**, dotandosi di strumenti specifici, tra cui:
  - Una specifica unità preposta al Controllo interno di qualità
  - La Strategia di Audit
  - Il Manuale delle procedure
  - Il Manuale della metodologia di campionamento



# L'avvio del processo di implementazione del CAF



- Il 10 giugno 2011 è stata approvata la programmazione esecutiva:
  - delle attività di autovalutazione
  - delle iniziative di comunicazione a supporto del processo di autovalutazione
  - del percorso di assistenza formativa realizzato dagli esperti Formez

# L'assistenza formativa

- Modalità di erogazione
  - 17 giornate di assistenza formativa in presenza
  - Help desk via Skype, e-mail e telefono
- Obiettivi
  - Presentare gli aspetti metodologici del **Total Quality Management**
  - Fornire indirizzi operativi per lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità basato **ANCHE, MA NON SOLO** sul modello **CAF**
  - Sviluppare strumenti di rilevazione del punto di vista dei clienti interni ed esterni basati su **risorse web open source**



UNIONE EUROPEA  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



**Governo italiano**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Funzione pubblica



*Ministero dello Sviluppo Economico*  
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COESIONE ECONOMICA  
DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA REGIONALE, UNITARIA, COMUNITARIA



**PON Governance  
e Assistenza Tecnica  
2007-2013**

Progetto  
**E.T.I.CA pubblica nel Sud**  
Migliorare la performance, accrescere la trasparenza attraverso le nuove tecnologie  
P. L. R. Puglia - Linea 2:  
**Qualità organizzativa nei processi di lavoro dell'Autorità di Audit**



**Formez<sub>PA</sub>**

# Il sistema di gestione e controllo del processo di implementazione del modello CAF

https://sites.google.com/site/migliorada/

Home

## Home

### 1. Autovalutazione

- ▶ 1.1. Cruscotto di controllo del progetto di autovalutazione
- ▶ 1.2. Output dei lavori preparatori

### 2. Piano di Miglioramento

### 3. News

[Senza titolo]

15 maggio 2012 -  
Attività da avviare

15 maggio 2012 -  
Attività in scadenza

16 maggio 2012 -  
Attività in ritardo

16 maggio 2012 - On  
line il verbale  
dell'incontro mensile  
dei responsabili di  
progetto

17 maggio 2012 -  
Percorso Integrato  
Lime Survey

2 luglio 2012 Incontro  
mensile sullo Stato  
di avanzamento del  
Piano di  
Miglioramento

22 maggio 2012 -

# MigliorAdA

## Autovalutazione e Piano di Miglioramento

realizzati con la metodologia



Regione Puglia



AUTORITA' di AUDIT

P.O. FSE 2007-2013  
P.O. FESR 2007-2013

Responsabile: [Dott. Pasquale BELLOMO](#)

### Ultime News

#### [Verifica on site valutatori EFA \(External Feedback Actors\)](#)

Martedì 23 ottobre presso l'Ufficio Controllo e Verifica Politiche Comunitarie - Autorità di Audit della Regione Puglia sarà effettuata dai Valutatori EFA del Centro Risorse CAF la visita on site ...

Inviato in data 15/ott/2012 01:41 da [n.angiulli@regione.puglia.it](mailto:n.angiulli@regione.puglia.it)

[Workshop sulla Leadership](#) Si terrà il 15 ottobre alle 11.00 presso la Mediateca regionale il Workshop su Leadership rivolto ai vertici dell'AdA nel quale saranno presentati anche i risultati dell'indagine ...

Inviato in data 03/ott/2012 10:03 da [n.angiulli@regione.puglia.it](mailto:n.angiulli@regione.puglia.it)

[Workshop sul TQM](#) Si terrà lunedì 15 ottobre presso la mediateca regionale alle 14.30 il Workshop riguardante i principi base del TQM, l'analisi dei dati della rilevazione "90 domande per la ...

Inviato in data 08/ott/2012 09:51 da [n.angiulli@regione.puglia.it](mailto:n.angiulli@regione.puglia.it)

Post visualizzati 1 - 3 di 22. [Visualizza altro »](#)

[Vai alla presentazione della sezione del sito dedicata all'autovalutazione](#)

[VAI AL CRUSCOTTO DI CONTROLLO DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE](#)

[VAI AL CRUSCOTTO DI CONTROLLO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO](#)

# Il cruscotto di controllo del processo di autovalutazione

<https://sites.google.com/site/migliorada/l-autovalutazione/1-a-cruscotto-di-ctrllo-del-progetto-di-autovalutazione/programmazione-operativa-delle-attivit-di-valutazione>

[1. Autovalutazione](#) > [1.1. Cruscotto di controllo del progetto di autovalutazione](#) >

## Monitoraggio autovalutazione



**Attenzione! L'aggiornamento di questa pagina è a cura del responsabile del Gruppo di Autovalutazione**  
Stato di avanzamento aggiornato alla data del: 8 ottobre 2012

In questa pagina del sito è possibile consultare l'avanzamento delle attività di autovalutazione realizzate secondo il modello CAF.  
Il Gruppo di Autovalutazione, costituito mediante la comunicazione a firma del Dirigente Prot. n. 978 del 09.06.2011, è così composto:

- Maria Amendolara, responsabile del monitoraggio per i controlli FESR,
- Nunzia Angiulli, referente per la comunicazione (responsabile del processo di autovalutazione)
- Giorgio Mechelli, staff del dirigente per il controllo interno di qualità.

Il Gruppo è stato affiancato, per informazioni specifiche afferenti ai diversi sottocriteri del modello, da:

- Mauro Calogiuri, Coordinatore audit FESR
- Marta Signorile, Coordinatore audit FSE
- Giuseppe Sisto, P.O. Alta professionalità - Monitoraggio controlli FESR.

Attività	Soggetti coinvolti	Output attesi	Misuratori/Evidenze	Tempistica	Output realizzati
Riunione di coordinamento iniziale	Dirigente Consulenti Formez	N. 1 bozza di programmazione operativa del processo di autovalutazione N. 1 bozza di programmazione operativa delle attività di comunicazione a supporto del processo di autovalutazione N. 1 bozza di programmazione operativa delle attività di	Verbale della riunione di coordinamento	Entro il 10/06/2011	N. 1 riunione di coordinamento con la dirigenza N. 1 bozza della programmazione operativa del processo di autovalutazione elaborata con relativa schedulazione delle attività di comunicazione e formazione a supporto del processo di

# Il cruscotto di controllo del Piano di Miglioramento

<https://sites.google.com/site/migliorada/2-il-piano-di-miglioramento>

Home

## 1. Autovalutazione

- ▶ 1.1. Cruscotto di controllo del progetto di autovalutazione
- ▶ 1.2. Output dei lavori preparatori

## 2. Piano di Miglioramento

## 3. News

[Senza titolo]

15 maggio 2012 -

Attività da avviare

15 maggio 2012 -

Attività in scadenza

16 maggio 2012 -

Attività in ritardo

16 maggio 2012 - On

line il verbale dell'incontro mensile dei responsabili di progetto

17 maggio 2012 -

Percorso Integrato Lime Survey

2 luglio 2012 Incontro

mensile sullo Stato di avanzamento del Piano di Miglioramento

22 maggio 2012 -

Skype Seminar su

## 2. Piano di Miglioramento

Questa sezione del sito contiene il **Piano di Miglioramento** adottato dall'**Autorità di Audit della Regione Puglia** a seguito dell'[autovalutazione](#) realizzata, sulla base della metodologia **CAF**, nel secondo semestre del 2011.

**Da qui puoi tenere sotto controllo l'avanzamento di tutte le attività del Piano.**

### Situazione a livello di Progetto

- [Progetto n. 1 - Relazioni con i clienti e customer satisfaction](#)
- [Progetto n.2: Sviluppo delle risorse umane](#)
- [Progetto n.3: Ottimizzazione del sistema di gestione e controllo dell'AdA](#)
- [Chi fa cosa](#)

### Situazione a livello di Attività

- [Cronogramma](#)



Scarica la versione .pdf del Piano riportata qui sotto



### Situazione a livello di Azione

- [Azione 1.1. - Realizzazione di Meeting con le organizzazioni da sottoporre a controllo](#)
- [Azione 1.2. - Predisposizione di una Raccolta di casi di irregolarità e del relativo repertorio di azioni preventive e correttive](#)
- [Azione 1.3. - Rilevazione della Customer Satisfaction](#)
- [Azione 1.4. - Implementazione della Cassetta dei reclami, delle proposte e dei suggerimenti](#)
- [Azione 1.5. - Attivazione dell'Info Center](#)
- [Azione 1.6. - Predisposizione del Vademecum del beneficiario finale per i controlli](#)
- [Azione 1.7. - Sviluppo dei contenuti e dei servizi del Mini-sito dell'AdA](#)
- [Azione 2.1. - Pubblicazione di una Newsletter interna, riguardante gli aggiornamenti normativi, le notizie e le informazioni rilevanti per i diversi profili professionali dell'AdA](#)
- [Azione 2.2. - Realizzazione di un percorso integrato di assistenza formativa su Leadership e Total Quality Management](#)
- [Azione 2.3. - Realizzazione di un percorso integrato di assistenza formativa sul Codice dell'Amministrazione Digitale](#)
- [Azione 3.1. - Revisione dei compiti e delle competenze del personale dell'AdA e predisposizione del Mansionario](#)
- [Azione 3.2. - Conseguimento della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità](#)
- [Azione 3.3. - Sviluppo del Sistema Gestionale](#)
  - [Sub-azione 3.3.a. - Miglioramento del database per il monitoraggio delle attività di audit](#)



# Punti di forza del modello

- L'applicazione del CAF nella nostra organizzazione è servito a:
  - Facilitare l'**approccio per processi**
  - Promuovere il **miglioramento continuo**
    - Non solo programmare (**plan**) e fare (**do**)
    - Ma anche misurare (**check**) e agire di conseguenza (**act**)
  - Stimolare l'**ascolto strutturato e sistematico** dei clienti e degli stakeholder
    - Questionari di rilevazione del clima interno e delle percezioni del personale
    - Focus group finalizzati alla rilevazione del gradimento dei clienti esterni
    - Indagini interne ed esterne di rilevazione su piattaforme web mediante applicativi open source
    - Rifunzionalizzazione del sito web istituzionale
    - Mailing di diffusione dei risultati ai portatori di interesse



# CAF External Feedback

- Scopo
  - Ricevere un feedback esterno qualificato sul processo di implementazione del modello CAF, **indipendentemente dal rilascio dell'attestazione "Effective CAF User"**



# CAF External Feedback

- L'Ufficio è stato impegnato nelle seguenti attività:
  - Predisposizione della **documentazione per l'iscrizione**
    - Modulo di iscrizione
    - Presentazione dell'organizzazione
    - Descrizione del processo di autovalutazione
    - Rapporto di autovalutazione
  - Predisposizione della **documentazione a seguito dell'ammissione alla partecipazione**
    - Questionario sul processo di autovalutazione
    - Questionario sulla pianificazione del miglioramento,
    - Questionario sulla maturità organizzativa
  - Accoglienza degli **External Feedback Actors (EFA)**



# CAF External Feedback

- Nella **preparazione** sono stati coinvolti:
  - I componenti del **GAV**
  - Il **Gruppo di Supporto**, composto da:
    - I due coordinatori degli audit FESR e FSE
    - L' A.P. responsabile del Monitoraggio dei Controlli
  - I **Responsabili dei Progetti** previsti dal Piano di Miglioramento
- **Tutto il personale è stato informato:**
  - mediante **le News del sito MigliorAdA**
  - in occasione di un **Workshop sul TQM** (già previsto dal Piano di Miglioramento) svoltosi il 15/10/2012
- L'AdA ha scelto di essere valutata in modo più approfondito sui seguenti principi:
  - Orientamento ai risultati
  - Focalizzazione sul cittadino/cliente





## La visita on site

- **Nuovo approccio** metodologico rispetto agli audit di verifica esterna a cui è abitualmente sottoposta l'AdA
- Linguaggio comune alla pubblica amministrazione
- **Coinvolgimento trasversale** di tutta la struttura
  - interviste diffuse al management, al gruppo di miglioramento, ai dipendenti
- **Raccomandazioni utili** per il miglioramento
  - ad esempio, descrivere più dettagliatamente alcune attività dei processi riguardanti la responsabilità sociale dell'AdA



UNIONE EUROPEA  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*



*Il Ministro  
per la Coesione Territoriale*



# **L'Autorità di audit della Regione Puglia ringrazia tutti per l'attenzione**

PON Governance  
e Assistenza Tecnica  
2007-2013

**Formez** PA