

## AUTOVALUTAZIONE CAF 2013

Cari amici,

L'Automobile Club d'Italia è impegnato ormai da un decennio sul miglioramento della qualità dei propri servizi: lo dimostra, oltre all'adozione di strumenti tipici della Qualità Totale (gruppi di miglioramento, indagini sulla soddisfazione degli utenti, certificazione ISO 9000/9001), l'adesione ai modelli di eccellenza europea, quali il CAF ( Common Assesment Framework disponibile al seguente link (<http://www.qualitapa.gov.it/common-assessment-framework/centro-risorse-caf/>), sin dal 2005 in occasione della partecipazione alla prima edizione del Premio Qualità per le Pubbliche Amministrazione, in cui l'Ente è risultato vincitore nella categoria Enti Pubblici non Economici.

Le esperienze progettuali in tema di qualità hanno consentito, tra l'altro, di sviluppare una cultura manageriale sempre più orientata ai principi della Qualità Totale permettendo all'organizzazione di formulare strategie, piani e programmi aderenti alle esigenze dei cittadini-utenti, esplorate da attività di misurazione e valutazione sempre più mature e consapevoli.

Nel solco di questo processo, che ormai da un decennio, caratterizza gli approcci dell'Ente sia a valenza interna (coinvolgimento e formazione continua del personale, focus sui processi e obiettivi, gestione delle partnership, promozione delle buone prassi) che esterna (innovazione sociale e digitale per la concreta attuazione dell'E-government), si è deciso di dar vita sul territorio a un vero e proprio laboratorio sperimentale per la certificazione dell'operatività di taluni Uffici Provinciali secondo modelli di eccellenza, quali appunto il CAF citato.

La scelta si muove in armonia con la recente riforma della PA che, in coerenza con quanto verificatosi in molti Paesi dell'Unione, si è posta l'obiettivo di un'amministrazione pubblica orientata a conformare la propria azione alle reali esigenze della comunità di riferimento, stimolandone concretamente la partecipazione alla progettualità dei servizi e al loro monitoraggio nella fase di rilascio.

In armonia con questi principi è stato proposto, già dal 2011 all'Ufficio Provinciale ACI di Savona di partecipare alla prima edizione in ACI del premio ECU Label.

L'entusiasmo che contraddistingue l'Ufficio è stato il motore per affrontare il percorso premiale, sviluppatosi secondo il modello di eccellenza CAF, comprendente l'avvio del processo di Autovalutazione nel quale sono stati evidenziati i punti di forza e le aree di miglioramento e, la pianificazione e realizzazione del miglioramento organizzativo rispetto alle specificità della struttura.

L'applicazione di questo Modello ha poi consentito all'Ufficio, nell'ambito della partecipazione dell'Ente al Premio Europeo "Caf External Feedback", di ricevere nel Luglio 2012 l'attestazione europea di "Amministrazione che utilizza in modo efficace il modello CAF".

Il riconoscimento, ambito e prezioso, è giunto a conferma del positivo indirizzamento delle strategie messe a punto dall'Amministrazione, in merito alla ricerca e al superamento di elevati livelli qualitativi nella gestione e nell'offerta di pubblici servizi.

Ne è testimonianza il fatto che, nell'ambito della partecipazione di ACI al Forum PA 2013, l'esperienza dell'Ufficio ACI di Savona è stata portata ad esempio, quale best practice, nell'ambito di una sessione dedicata ai percorsi di eccellenza intrapresi dalle pubbliche amministrazioni italiane e, in particolare, dall'ACI.

Ugualmente, avendo l'Ufficio, sperimentato con successo la *lean organization* (organizzazione snella) -metodica di qualità totale strumentale allo snellimento dei processi lavorativi rivolti all'utenza esterna-, è stato invitato a portare la propria esperienza in questo ambito ad un convegno dal titolo "Capire la lean organization attraverso casi di successo" organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica presso il Comune di Montichiari(BS), il 5 giugno 2013 u.s.

Premesso tutto questo, sappiamo che il percorso della "Qualità" non si ferma mai e l'Ufficio Provinciale ACI di Savona, in armonia con gli obiettivi strategici dell'Ente sulla qualità totale conformi alle attuali strategie europee, ha il piacere di comunicarvi che, ricomincerà il Processo di Autovalutazione nel 2013 con l'intento di ricandidare l'Ufficio Provinciale ACI di Savona all'edizione premiale ECU Label del 2014.

In tal senso l'Ufficio Provinciale ACI di Savona, intende perseguire il cammino verso l'eccellenza ripensando procedure e strumenti di qualità totale ai fini di una ricerca costante di possibili e, ulteriori, margini di miglioramento organizzativo.

Verranno utilizzati, a questo scopo, strumenti tipici dell'autovalutazione con il loro rapporto costante alla nostra realtà rispettandone la peculiarità territoriale in modo da massimizzare il valore dei risultati.

Saranno attivati focus group, oltre che con il personale, anche con i Punti di Servizio presenti nel territorio di competenza, mentre gli stakeholder (portatori d'interesse) saranno destinatari d'interviste e questionari.

Sarete quindi direttamente coinvolti nella redazione del Rapporto di Autovalutazione e sarà mia cura aggiornarvi sullo stato dell'arte del progetto per condividere con voi, in maniera partecipativa il percorso intrapreso.

Attendiamo un vostro feedback in merito alle attività intraprese nell'ottica di definire insieme a voi una politica sui servizi partecipata e rispettosa delle diverse esigenze del territorio.

A tale proposito ho il piacere di informarvi della creazione di una nuovissima casella di posta elettronica , dedicata esclusivamente alla comunicazione con tutti i portatori di interesse presenti sul territorio. Sarà lo strumento più utile ed immediato per confrontarci e lavorare insieme.

L'indirizzo della casella è quello di seguito indicato: [lineadiretta.savona@aci.it](mailto:lineadiretta.savona@aci.it)

A voi un ringraziamento per la fiducia che è sempre stata accordata all'Ufficio Provinciale ACI di Savona e il mio più cordiale saluto.

*Rosa Patrone*

Direttore Ufficio Provinciale ACI di Savona