

# La partecipazione alla CEF

## Testimonianza dell'AC di Pescara

Andrea Berardi  
Responsabile di struttura - Automobile Club Pescara

# 1. La partecipazione alla procedura CEF

- ✓ **contatto della Direzione Presidenza e Segreteria Generale ACI per il tramite della Direzione Compartmentale ACI Centro Sud**
- ✓ **incontro con il Presidente per proporre il progetto**
- ✓ **19.2.2016 - delibera del Consiglio Direttivo adesione alla procedura CEF 2016**
- ✓ **pianificazione del processo di autovalutazione**
- ✓ **5.5.2016 - costituzione del Gruppo di Autovalutazione (GAV)**
- ✓ **30.12.2016 – ultimazione Rapporto di autovalutazione**
- ✓ **9.2.2017 – costituzione del Gruppo di miglioramento (GdM)**
- ✓ **2.3.2017 – presentazione del Rapporto di autovalutazione ai vertici ACI e AC**

# 1. La partecipazione alla procedura CEF

- ✓ 27.4.2017 – termine progettazione ed invio del Piano di Miglioramento al Centro Risorse CAF
- ✓ maggio/giugno/luglio 2017 – definizione e messa in esercizio del cruscotto sulla qualità erogata
- ✓ agosto 2017 – 1° sopralluogo Delegazioni
- ✓ agosto/settembre 2017 – attività di miglioramento messa in atto dai delegati
- ✓ settembre 2017 2° sopralluogo di verifica finale
- ✓ 30 ottobre 2017 – visita Dipartimento Funzione Pubblica - Centro Risorse CAF
- ✓ 21 novembre 2017 – rilascio attestazione CAF External Feedback
- ✓ 29 gennaio 2018 – ricezione CAF external feedback

## 2. Valore aggiunto della partecipazione alla CEF

- ✓ adozione di un metodo basato su **criteri di qualità** e non su scelte discrezionali
- ✓ raccolta dei bisogni e delle aspettative dell'utenza e dei portatori di interesse con **servizi dedicati**
- ✓ impulso allo **sviluppo delle partnership**
- ✓ **coinvolgimento del personale/delegati** nell'indagine di autovalutazione e nello sviluppo del piano di miglioramento
- ✓ **screening** complessivo dell'organizzazione e possibilità di attuare ulteriori migliorie anche extra PdM, raccolta sistematica delle **evidenze**
- ✓ correlazione fra **performance** e partecipazione alla CEF (obiettivi assegnati alle delegazioni)
- ✓ coinvolgimento dei delegati nella **visita CEF**

### 3. Punti di attenzione della partecipazione alla CEF

#### Problemi e difficoltà riscontrate

- ✓ criticità nella scelta del GAV e GdM: nel caso di Pescara **assenza di personale** e sostituzione con i delegati. Criticità:
  - ✓ 1) mancanza del rapporto di subordinazione (solo coordinamento)
  - ✓ 2) disallineamento degli obiettivi del delegato (privatistici) e quelli dell'Ente (pubblicistici/organizzativi)
  - ✓ 3) delegazioni con personale ridotto → partecipazione del titolare alle riunioni e al gruppo di lavoro molto gravosa
- ✓ **struttura minimale** dell'Ente: difficoltà nella declinazione del modello CAF ideale per realtà più strutturate
- ✓ mancanza di un'analisi specifica delle **necessità formative** sul modello

### 3. Punti di attenzione della partecipazione alla CEF

#### Esperienze e buone pratiche da condividere:

- ✓ partecipazione dei soggetti esterni al processo di miglioramento → **coinvolgimento degli stakeholder** e propagazione del metodo.
- ✓ partecipazione di strutture intermedie e di vertice all'autovalutazione → **superamento delle criticità dimensionali**
- ✓ coinvolgimento delle **associazioni disabili** di Pescara al Piano di Miglioramento
- ✓ **esportabilità del progetto** elaborato nell'ambito del Piano di Miglioramento cruscotto «Delegazioni ACI Premium»

### 3. Punti di attenzione della partecipazione alla CEF

**Problematiche e difficoltà da risolvere:**

- ✓ **pianificazione della comunicazione**
- ✓ **definizione costi**