



## RELAZIONE DELL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI

(art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D.Lgs. n. 150/2009)

AGENZIA NAZIONALE GIOVANI  
Protocollo Partenza N. 3333/2017 del 28-04-2017  
Copia Documento

Anno di riferimento: 2016

---

Via Sabotino 4, 00195 Roma - Tel 06.37591201/37

AgenziaGiovani



| [direzione@agenziagiovani.it](mailto:direzione@agenziagiovani.it)

| [www.agenziagiovani.it](http://www.agenziagiovani.it)

## Presentazione

1. Performance organizzativa.....	4
1.1. Definizione di obiettivi, indicatori e target .....	4
1.2. Misurazione e valutazione della performance organizzativa .....	5
1.3. Metodologia per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa.....	5
2. Performance individuale .....	6
3. Processo di attuazione del ciclo della performance .....	6
4. Infrastruttura di supporto.....	7
5. Supporti informativi e informatici .....	8
6. Definizione e gestione di standard di qualità .....	9
7. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione .....	9
8. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV.....	9

## Presentazione

La presente relazione, redatta ai sensi della delibera CiVIT n.23/2013, recante “Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. n. 150 del 2009)”, intende verificare, nel corso dell’annualità 2016, la messa a punto e il grado di applicazione, da parte dell’Agenzia Nazionale per i Giovani (ANG), degli strumenti e delle misure previste dal d.lgs. n. 150 del 2009, relativamente agli aspetti riguardanti la misurazione e valutazione della performance, la trasparenza, nonché l’integrazione tra i diversi sistemi di controllo interno.

Il documento è sottoposto a monitoraggio e a valutazione con un aggiornamento periodico, al fine di potersi adeguare alle novità che emergono nella disciplina, alle normative di nuova pubblicazione, alle esigenze gestionali ed organizzative dell’Agenzia. In ottemperanza al suddetto decreto, l’Organismo indipendente di valutazione (OIV) ha fornito un quadro d’insieme delle principali tappe del percorso raggiunte nell’anno di riferimento, dei risultati ottenuti e delle problematiche ancora in atto, nonché degli obiettivi cui, in prospettiva, occorrerà orientare l’azione per perfezionare il sistema complessivo della performance ed accrescere la visibilità dei servizi resi dall’Agenzia Nazionale per i Giovani.

## 1. Performance organizzativa

### 1.1. Definizione di obiettivi, indicatori e target

La presente relazione riferisce sul funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia Nazionale per i Giovani in merito alla definizione degli obiettivi e alla misurazione degli stessi per l'anno 2016. Le valutazioni ed i riferimenti in essa contenuti si fondano sui contenuti dei documenti prodotti dall'Agenzia (Piano della performance 2016-2018 e documento programmatico annuale (budget) 2016) e sui riscontri effettuati in sede di monitoraggio e valutazione compiuti dall'OIV relativi al periodo di interesse.

ANG ha configurato un sistema di appositi indicatori, aggiornato annualmente, che permette di rilevare lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informare di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive. Nel dettaglio, sono stati definiti degli obiettivi organizzativi, il cui effettivo conseguimento è reso misurabile da appositi indicatori. Coerentemente con quanto riportato nel Piano della performance 2016-2018, in corrispondenza di ciascun obiettivo è stato inserito il *target*, ossia un valore che identifica il livello atteso della performance. A tal proposito occorre evidenziare che, seppur esista una netta distinzione tra obiettivi, indicatori e target, esiste un legame rilevante tra i tre valori poichè gli obiettivi devono essere quantificabili e adeguatamente misurabili dai rispettivi indicatori, accettati dagli individui incaricati a raggiungerli; analogamente la quantificazione dell'obiettivo avviene con la definizione del target, mediante il quale fornire un indirizzo e uno stimolo al miglioramento, una volta individuati gli indicatori di performance più appropriati per monitorare i progressi ottenuti nel perseguimento dell'obiettivo stesso.

Per la definizione degli obiettivi inclusi nel Piano della Performance 2016-2018, si è tenuto conto dell'identità dell'ANG e del contesto interno ed esterno in cui viene svolta l'attività professionale. A tal riguardo si sottolinea che il suddetto Piano è stato articolato in obiettivi strategici e operativi, elaborati tenendo conto dei vincoli espressi nei documenti di programmazione economico-finanziaria adottati dall'Agenzia. Gli obiettivi operativi sono definiti in linea con il Piano degli Indicatori e dei Risultati attesi di bilancio elaborato in occasione dell'adozione del Documento Programmatico annuale e pluriennale (budget) per il periodo 2016-2018. In merito agli obiettivi strategici, si rileva che l'attribuzione è avvenuta con riferimento alle quattro macro-aree dell'Agenzia (Direzione Generale, Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema, Area Programmi, Area Comunicazione e Progetti Speciali) che, a seguito della riorganizzazione interna dell'ANG, formalizzata nel mese di ottobre 2016, sono state oggetto di modifica. Gli obiettivi assegnati alle strutture di livello dirigenziale di ciascuna Area riassumono in una formulazione ampia e trasversale le finalità cui devono essere orientate le azioni e gli obiettivi individuali di tutto il personale.

## 1.2. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa avviene mediante il costante monitoraggio dei risultati raggiunti da parte sia dei referenti/dirigenti degli uffici, dal presidio dell'Organo di indirizzo politico amministrativo dell'Agenzia oltre che dagli stakeholder istituzionali preposti alla verifica dell'effettivo perseguimento di specifici obiettivi.

Operativamente, ai fini della valutazione si procede alla raccolta e all'elaborazione dei dati tramite le rendicontazioni fornite dai vari Uffici preliminarmente individuati oltre che all'utilizzo dei report prodotti e dei tool informatici a disposizione dell'Agenzia (es. EplusLink). Il Direttore Generale viene informato dei risultati ottenuti o degli eventuali scostamenti degli obiettivi assegnati alle singole Aree/Uffici dell'Agenzia. La descrizione dettagliata dei risultati raggiunti nel corso dell'anno di interesse sarà riportata all'interno della Relazione sulla Performance, aggiornata con i principali cambiamenti organizzativi avvenuti nell'anno 2016.

Per l'anno di riferimento, analogamente a quanto avvenuto nei precedenti anni, la valutazione per il personale non dirigenziale è stata effettuata con l'ausilio di singole schede di valutazione, redatte dai dirigenti, che tengono conto degli obiettivi assegnati e si basano su coefficienti di maggiore impegno delle risorse umane.

## 1.3. Metodologia per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa

L'approccio metodologico per la misurazione e valutazione della performance organizzativa permette di applicare un percorso ciclico tramite il quale, definita una strategia, si assegnano gli obiettivi, si monitorano i dati, si applicano azioni correttive, qualora necessario, e con i dati e i report si elaborano valutazioni che possono portare a revisione di programmi e in caso di necessità a modifiche della strategia stessa.

Al fine di collegare gli obiettivi agli indicatori, risorse intangibili a risultati tangibili e indicatori di consuntivo a indicatori previsionali, l'Agenzia ha predisposto una mappa strategica, sviluppata a cascata in diversi livelli organizzativi. Nel dettaglio, il Piano include sia una rappresentazione grafica di primo livello (cd. "Albero della Performance") che evidenzia in maniera sintetica la performance di ANG, partendo dal mandato istituzionale sino agli obiettivi operativi, sia una declinazione degli *outcome*, in corrispondenza delle quattro aree strategiche dell'Ente. Pertanto, si rileva un elevato grado di efficacia degli strumenti di rappresentazione della performance, tra cui le suddette mappe strategiche e i sistemi di reportistica.

Complessivamente, si registra un alto livello di chiarezza nella definizione degli obiettivi operativi e strategici dell'Agenzia: l'attività di *cascading*, ossia la declinazione degli obiettivi nei diversi livelli dell'organizzazione

partendo dagli obiettivi strategici a quelli operativi, risulta adeguatamente realizzata tra le diverse Aree dell'Agenzia.

In un'ottica di miglioramento continuativo, l'Agenzia ha adeguato e continuerà ad adeguare i propri obiettivi di performance alle evidenze pervenute dai beneficiari e dai giovani partecipanti, al fine di rispondere in maniera sempre più efficiente ed efficace alle richieste pervenute dagli stakeholder e utenti. A tal proposito si segnala che un corretto monitoraggio del perseguimento degli obiettivi organizzativi agevola lo sviluppo di un processo decisionale che porta ad azioni correttive e alla eventuale modifica e ridefinizione degli obiettivi. Il cruscotto gestionale è pertanto lo strumento che guida le scelte decisionali e che permette di monitorare e di verificare, con dati e informazioni puntuali, l'esito del processo avviato. L'applicazione complessiva del modello descritto consente un governo del sistema con adeguata e consapevole capacità decisionale, supportata da dati e informazioni tempestive, controllate, analizzate e con la descrizione dei possibili scenari alternativi.

## 2. Performance individuale

Nell'anno 2016 il Direttore Generale ha proceduto all'assegnazione degli obiettivi ai Dirigenti delle singole Aree, adottati con determina ANG/74-2016/INT. Tali obiettivi sono stati inviati con mail protocollate singolarmente in cui si specifica che, a seguito della nuova definizione dell'organizzazione interna dell'Ente, si sarebbe realizzata una successiva trasmissione degli obiettivi operativi specifici ed individuali alle risorse. Il termine entro il quale raggiungere tali obiettivi è stato fissato al 31 Dicembre 2016.

## 3. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il funzionamento del sistema di valutazione è incentrato sul primario ruolo svolto dall'Organo di indirizzo politico- amministrativo e identificato con il Direttore Generale dell'Agenzia. Nel corso dell'anno 2016, nel processo di attuazione del ciclo della performance è stato inoltre coinvolto il solo Dirigente dell'Area AMS (Mantenimento e Sviluppo del sistema), Dott. Andrea Chirico, poichè il Dirigente dell'Area APP (Area Programmi), Dott.ssa Serena Angioli è in aspettativa per incarico politico.

Tra i soggetti coinvolti nel processo, figura anche la Struttura Tecnica Permanente dell'Agenzia, costituita da un unico soggetto nella persona di Giovanna Perfetto, in possesso di competenze adeguate al corretto svolgimento del processo del ciclo della performance. Nel dettaglio, la risorsa nel corso dell'anno 2016 ha continuato a svolgere un ruolo attivo nell'avvio dei processi, nonchè di accompagnamento e di costante supervisione di ogni fase del ciclo, in coordinamento con i soggetti sopra citati.

## 4. Infrastruttura di supporto

I sistemi informativi e informatici a disposizione dell'Agenzia a supporto del funzionamento del ciclo della performance sono di seguito elencati:

- Pagamenti anticipi e saldi per i progetti (Ma.Re. e Ma.Re.+): Ma.Re. e Ma.Re.+ gestiscono tutto il workflow del pagamento di anticipi e saldi ai beneficiari dei progetti finanziati con fondi comunitari;
- Registro delle eccezioni: registro informatico delle eccezioni alle procedure dell'Agenzia;
- Gestione convenzioni (Ge.Co.): l'applicativo gestisce tutti i fatti relativi alle spese dell'Agenzia da un punto di vista amministrativo;
- Gestione del magazzino (Geric): Applicativo di gestione delle richieste di materiale dai dipendenti verso il magazzino;
- Pirea: l'applicativo gestisce le richieste di acquisto (RdA) nel flusso informativo e autorizzativo;
- Gate: l'applicativo gestisce il flusso informativo e autorizzativo delle attività di Trasferte, Missioni e Servizi Esterni;
- Gea: Gestione del flusso informativo e autorizzativo delle richieste di permessi o assenze;
- EPlusLink: l'applicativo segue l'intero ciclo di vita del progetto finanziato dalla CE, dalla presentazione alla conclusione dello stesso e al pagamento del saldo.

In particolare, il sistema di contabilità generale utilizzato nell'Agenzia è identificato con il software URBI Smart di PA Digitale.

I tool sopra elencati consentono l'estrazione di dati ed informazioni utili alla misurazione degli obiettivi assegnati alle Aree, agevolando l'integrazione tra il ciclo di bilancio e il ciclo della performance. In particolare, la suddetta integrazione è assicurata anche attraverso la redazione dei documenti di pianificazione e consuntivazione finanziaria, che rappresentano un utile supporto alla misurazione del ciclo della performance dell'Agenzia.

Inoltre, l'infrastruttura di elaborazione dati e delle comunicazioni necessaria a coprire le esigenze dell'Agenzia Nazionale per i Giovani, è basata sul numero di addetti e dirigenti che la pianta organica dell'Agenzia prevede e sul numero di collaboratori e consulenti esterni che saranno ritenuti necessari; ne consegue quindi che l'infrastruttura è adattabile alle esigenze sopravvenienti in misura (ad oggi) adeguata.

La sicurezza dei sistemi e l'analisi dei rischi connessi è assicurata dal rispetto del Disciplinare tecnico di ANG emesso nel maggio 2015 che contiene al suo interno anche il DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza e la privacy) adottato. Inoltre è stata creata una rete locale sotto il controllo di un domain server per il riconoscimento degli utenti certificati e la memorizzazione, conservazione e condivisione dei dati che vengono prodotti individualmente o come gruppo. L'Agenzia è dotata di sistemi di archiviazione con preferenza alla conservazione del documento cartaceo, integrato con documenti digitali creati dagli operatori e protetti con backup giornaliero.

Infine si è tenuto conto del fatto che l'impiego dei software ricevuti in dotazione dalla Comunità Europea (YouthLink e ErasmusPlus Link) richiede l'utilizzo di due server dedicati esclusivamente a tale compito. Da tale assunto ne discende che il lavoro prodotto in termini di documenti digitali è protetto da perdite accidentali dovute alla possibile rottura dei dischi dei server e, sia pure come ipotesi remota, al furto dei macchinari stessi. Si è reso quindi necessario anche l'approvvigionamento di apparati dedicati al backup remoti (non in cloud) e di macchinari (gruppi di continuità di energia elettrica ovvero no-break) che garantiscano la continuità del servizio, sia pure per tempi ridotti, anche in caso di mancanza dell'energia elettrica.

## 5. Supporti informativi e informatici

In attuazione delle previsioni contenute nella specifica sezione del Piano di prevenzione della Corruzione 2016, dedicata alla trasparenza, e delle disposizioni normative in materia, l'Agenzia ha proseguito le attività di graduale e continuo aggiornamento ed integrazione dei dati presenti sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione trasparente", anche attraverso l'utilizzo di sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati.

Tali sistemi informativi e informatici risultano adeguati e sistematicamente sottoposti a revisione dei tecnici informatici, alla luce della rilevanza che tali sistemi rivestono quale presupposto per il rispetto degli obblighi di pubblicazione. A tal proposito, si rileva che nel corso dell'anno 2016 a seguito della recente ristrutturazione del sito web istituzionale dell'Agenzia, sono state rilevate alcune criticità nella corretta visualizzazione di alcuni documenti contenuti nella sezione "Amministrazione Trasparente". Inoltre, il sito è stato oggetto di costanti interventi di modifica per adeguare la suddetta sezione alle indicazioni contenute nel d.lgs. n. 33 del 2013, oltre che per renderne maggiormente fruibili i contenuti. Pertanto è stata avviata e non ancora conclusa, un'attività di raccolta, inserimento, sistematizzazione dei dati e di progressiva implementazione e miglioramento di quelli già presenti. Si segnala pertanto l'opportunità di concludere tempestivamente l'attività di aggiornamento del sito, rendendo accessibili i documenti presenti sul sito ma non adeguatamente visualizzabili.

L'Agenzia ha avviato un controllo dettagliato in tal senso, al fine di non incorrere nel rischio di inadempienza di specifici obblighi di pubblicazione, cui è sottoposta ai sensi della normativa vigente. Nell'attività di monitoraggio della pubblicazione dei dati è stato altresì evidenziato che, nonostante l'equilibrata ripartizione delle competenze tra i diversi soggetti che concorrono alla pubblicazione dei dati, sarebbe opportuno

incrementare il numero di risorse umane impegnate in tale attività, in un'ottica di generale miglioramento del sistema di rilevazione dei dati, sia in termini qualitativi che quantitativi.

## 6. Definizione e gestione di standard di qualità

Il controllo della qualità dei servizi erogati dall'Agenzia (contenuti all'interno della Carta dei Servizi dell'ente) avviene attraverso la quotidiana attività di counseling svolta nei confronti dei beneficiari del Programma Erasmus+ e agli altri canali di assistenza dell'utenza. L'impegno a migliorare la comunicazione con gli stakeholder dell'Ente è stato raggiunto anche attraverso la redazione di linee guida con un alto livello di comprensibilità e garantendo il più alto livello di informazione per tutti gli stakeholder, ad esempio attraverso l'invio di newsletter e comunicazioni mirate. A tal proposito, la presenza di un contatto diretto e continuo con gli utenti, è stata riscontrata attraverso un incremento quantitativo nel numero di contatti registrati tra i diversi social network e un più intenso utilizzo dei mezzi di comunicazione dell'Agenzia.

Gli standard di qualità sono garantiti anche mediante il rispetto del Manuale delle Procedure e delle procedure operative dell'Agenzia, oltre che mediante l'implementazione del registro delle eccezioni e delle attività di verifica di competenza dell'Internal auditor, dell'Autorità Vigilante, dello Independent Audit Body e degli altri organismi preposti.

## 7. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance, l'Agenzia ha implementato delle azioni rivelatesi efficaci, volte a migliorare il processo di definizione degli obiettivi e dei relativi indicatori, oltre che una stima più puntuale dei valori indicati come target triennale. La misurazione della performance effettuata nel corso dell'anno 2016 è stata funzionale a un progressivo miglioramento della definizione, gestione e nella misurazione degli obiettivi e dei risultati raggiunti.

## 8. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

L'OIV ha effettuato il monitoraggio del ciclo della performance dell'anno 2016 mediante l'esame di documenti e delle comunicazioni trasmesse alle Aree dell'Agenzia, curando incontri con i relativi responsabili in occasione delle attività di pianificazione e monitoraggio.

Per quanto concerne il sistema di valutazione della performance individuale del personale delle diverse Aree, l'Agenzia nel corso dell'anno 2016 ha avviato una fase di sperimentazione relativa all'attribuzione degli obiettivi individuali, al fine di adeguarsi alle previsioni normative attualmente vigenti e di consentire una migliore interconnessione tra la performance organizzativa e la performance individuale. Complessivamente, il processo di pianificazione dell'Ente finalizzato alla definizione di obiettivi, target e indicatori, appare



consolidato ed è stato oggetto di modifiche, volte al miglioramento delle diverse fasi del monitoraggio del ciclo della performance.

La necessità di modificare l'attuale sistema di valutazione del personale dirigente e delle Aree, in ottica di un costante miglioramento, è stata da ultimo ribadita per consentire una maggiore integrazione e un più adeguato raccordo tra ciclo della performance e il sistema di controlli interni e gli indirizzi espressi dall'Autorità nazionale anticorruzione in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione (ANAC). Nel lungo periodo, l'Agenzia si impegna a promuovere la progressiva integrazione del ciclo della performance e del ciclo di programmazione finanziaria, introducendo progressivamente elementi di valutazione anche su un orizzonte temporale pluriennale.

AGENZIA NAZIONALE GIOVANI  
Protocollo Partenza N. 3333/2017 del 28-04-2017  
Copia Documento