

**OIV
ORGANISMO
INDIPENDENTE DI
VALUTAZIONE**

ang
**AGENZIA
NAZIONALE
PER I GIOVANI**

**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 del D.Lgs. n. 150/2009)

APRILE 2019


Indice

Premessa	3
1. Processo di attuazione del ciclo della performance	4
2. Performance organizzativa	4
3. Performance individuale	5
4. Processo di attuazione del ciclo della performance	5
5. Infrastruttura di supporto	6
6. Sistemi informativi e informatici di supporto all'attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il rispetto degli obblighi di pubblicazione	7
7. Definizione e gestione di standard di qualità	7
8. La giornata della Trasparenza	8
9. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV	8
10. Proposte di miglioramento	8

Premessa

Ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lettera a) del D.lgs. 27 ottobre 2009, n° 150 (come modificato dall'art.11, comma 1, lettera c) del D.lgs. 25 maggio 2017, n°74) l'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), "monitorea il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi".

La presente relazione, redatta sulla base delle Linee guida impartite dalla CIVIT con le delibere n° 4/2012 e n° 23/2013, intende favorire un graduale processo di miglioramento e verificare, nel corso dell'annualità 2018, 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. 27 ottobre 2009, n° 150, relativamente agli aspetti riguardanti la misurazione e valutazione della performance, la trasparenza, nonché l'integrazione tra i diversi sistemi di controllo interno.

Nell'evidenziare i risultati ottenuti, nonché le criticità riscontrate con riferimento al funzionamento complessivo dei sistemi, l'analisi effettuata prende in considerazione anche il contesto di riferimento in cui l'Agenzia Nazionale Giovani ha operato nel 2018. Il contesto in cui si è svolto il ciclo della performance dell'anno 2018 è stato, infatti, caratterizzato, innanzitutto, dall'insediamento del nuovo vertice politico.

Con D.P.R. del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei Conti in data 24 settembre 2018, l'Avv. Domenico De Maio è stato nominato Direttore Generale dell'Agenzia Nazionale per i Giovani a decorrere dal 5 settembre 2018. L'avv. De Maio succede al Dott. Giacomo D'Arrigo (nominato con decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2013, confermato con DPR 23/05/2014 e poi ancora con D.P.R. dell'08/02/2017).

Ancora la dott.ssa Serena Angioli ha ricoperto l'incarico di Assessore ai Fondi Europei presso la Regione Campania fino al 30/05/2018. Durante il periodo di assenza, l'Area APP è stata coordinata ad interim dal funzionario Giuseppe Gualtieri. Il Decreto Presidenziale della Giunta Regionale della Campania n° 82 del 30 maggio 2018 ha revocato la nomina della dottoressa Angioli e, a decorrere dal 31 maggio 2018, la dottoressa Angioli ha ripreso servizio presso l'Agenzia Nazionale per i Giovani. Con la determina ANG/699-2018/INT del 6 agosto 2018 è stato conferito alla dott.ssa Serena Angioli, dirigente di seconda fascia del ruolo dei dirigenti dell'Agenzia Nazionale per i Giovani, l'incarico di funzione dirigenziale di Direttore dell'Area Programmi dell'Agenzia.

Non per ultimo va segnalato che a seguito delle dimissioni della dott.ssa Colagiovanni Patrizia nella Sua funzione di OIV protocollate in data 20/11/2017, l'OIV dell'Agenzia Nazionale Giovani è stato privo di titolare da pari data. Lo scrivente, nominato titolare dell'Organismo in forma Monocratica, ha assunto formalmente le funzioni il 27/11/2018.

La presente relazione è, pertanto, elaborata sulla base degli atti d'ufficio presenti e con il supporto della Struttura Tecnica Permanente che, nelle more della designazione del nuovo Organismo Indipendente di Valutazione, ha provveduto al coordinamento delle attività inerenti il ciclo della gestione della performance.

1. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il ciclo della performance dell'anno 2018 ha avuto inizio con la redazione del Piano della performance 2018-2020 [Protocollo Partenza N. 668/2018 del 31-01-2018] approvato con determina di adozione ANG/92-2018/INT del 31 gennaio 2018. Il documento è integrato con gli atti di pianificazione e programmazione economico-finanziaria e con le indicazioni strategiche contenute all'interno del Work Programme annuale inviato alla Commissione Europea.

Alla data di redazione del presente documento, il ciclo della performance dell'anno 2018 non si è ancora concluso, dal momento che, come previsto dal primo comma dell'articolo 10 del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n° 150, la Relazione sulla performance deve essere approvata dall'organo di indirizzo politico-amministrativo e validata dall'Organismo di valutazione entro il 30 giugno di ogni anno.

2. Performance organizzativa

La presente relazione riferisce, in questo paragrafo, sull'intero processo relativo alla performance organizzativa dell'Agenzia Nazionale per i Giovani per l'anno 2018 con riferimento alla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale dei risultati. Le valutazioni ed i riferimenti in essa contenuti si fondano sui contenuti dei documenti prodotti dall'Agenzia (Piano della performance 2018-2020 e documento programmatico annuale 2018 (budget)) e sui riscontri effettuati in sede di monitoraggio e valutazione compiuti dall'OIV relativi al periodo di interesse.

Per la definizione degli obiettivi inclusi nel Piano della Performance 2018-2020, si è tenuto conto dell'identità dell'ANG e del contesto interno ed esterno in cui viene svolta l'attività. 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.

In merito agli obiettivi strategici, si rileva che l'attribuzione è avvenuta con riferimento alle macro-aree dell'Agenzia (Direzione Generale, Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema, Area Programmi). Questi obiettivi - definiti anche "generalisti" - si identificano con le priorità strategiche in relazione alle attività e ai servizi erogati dalla Agenzia, anche tenendo conto del comparto di contrattazione di appartenenza e in relazione anche al livello e alla qualità dei servizi da garantire ai cittadini. In sintesi, questi obiettivi riassumono in una formulazione ampia e trasversale le finalità cui deve essere orientato l'agire di tutto il personale.

L'Agenzia provvede, inoltre, a declinare obiettivi specifici "operativi" 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 2018-2020. In corrispondenza di ciascun obiettivo è stato inserito il *target*, ossia un valore che identifica il livello atteso della performance, l'Indicatore, lo Strumento di rilevazione e la Risorsa/Ufficio.

Complessivamente, si registra un adeguato 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. Migliorabile risulta il collegamento da fare tra gli obiettivi strategici e le risorse finanziarie; ciò al fine di ricostruire in modo corretto il legame tra le risorse a bilancio e gli obiettivi.

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa avviene mediante il 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. Il Direttore Generale viene informato dei risultati ottenuti o degli eventuali scostamenti degli obiettivi assegnati alle singole Aree/Uffici dell'Agenzia.

Atteso 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, l'intero processo seppur posto in essere dall'amministrazione, risulta migliorabile per sistematicità (frequenza dei monitoraggi intermedi), formalizzazione dei risultati e definizione dei relativi destinatari della reportistica.

3. Performance individuale

La declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi è stata realizzata, come scritto in precedenza, secondo una modalità "a cascata" che ha visto coinvolti il Direttore Generale e i due Dirigenti (APP-AMS). Nelle more dell'entrata in vigore del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, il processo di valutazione del personale, analogamente a quanto avvenuto nei precedenti anni, è strettamente correlato a quanto descritto nel Contratto collettivo integrativo dell'ANG (FUA). In sostanza la valutazione per il personale viene effettuata con l'ausilio di singole schede di valutazione, redatte dai dirigenti, per lo più basate su coefficienti di maggiore impegno delle risorse umane. Alla data di redazione del presente documento, non essendosi ancora concluso il ciclo della performance per l'anno 2018, non è stato ancora completato il processo di valutazione individuale.

4. 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 2018, nel processo di attuazione del ciclo della performance sono stati coinvolti i due Direttori Generali che si sono succeduti ed il Dirigente dell'Area AMS (Mantenimento e Sviluppo del sistema), Dott. Andrea Chirico; solo dal 01/06/2018 anche il Dirigente dell'Area APP (Area

Programmi), Dott.ssa Serena Angioli precedentemente, come riportato in premessa, 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.

5. Infrastruttura di supporto

I sistemi informativi e informatici a disposizione dell'Agenzia a supporto del funzionamento del ciclo della performance sono, per le informazioni raccolte dall'OIV dal Responsabile della trasparenza e dal personale coinvolto nel processo di archiviazione, raccolta, trasmissione e pubblicazione dei dati, gli stessi su quali è stato già relazionato per l'anno 2017, vale a dire:

- 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;
- Agorà (ex 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 AREAS di Engineering.

Sono in dismissione i seguenti applicativi:

- 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;
- Sistema di contabilità: 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.

La sicurezza dei sistemi e l'analisi dei rischi connessi è assicurata, oltre che dai recenti adeguamenti obbligatori per l'entrata in vigore del GDPR, grazie all'esistenza di una rete locale intranet 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 periodico.

6. Sistemi informativi e informatici di supporto all'attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Come noto l'OIV è tenuto ad effettuare la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato dei dati pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale (art. 14, c. 4, lettera g, del d.lgs. n°150/2009, delibere A.N.AC. n° 1310/2016, n° 141/2018 e n° 141/2019). L'assenza fino a dicembre del 2018 dell'Organismo Indipendente di Valutazione, ha determinato la mancata attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 marzo 2018.

La struttura tecnica, al fine di garantire la piena accessibilità delle informazioni pubblicate, ha comunque garantito e proseguito, nel corso dell'anno 2018, l'opera di implementazione e/o aggiornamento dei dati, delle informazioni e dei documenti pubblicati sul sito istituzionale all'interno della sezione denominata "Amministrazione Trasparente", ai sensi del D.Lgs. n° 33 del 2013, recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", successivamente modificato dal D.Lgs. n° 97 del 25 maggio 2016.

Nel corso dei recenti incontri con il personale, all'OIV è stato comunicato che sono già state avviate le procedure di acquisizione di un servizio esterno dedicato all'implementazione della sezione "Amministrazione Trasparente" (entro Luglio 2019).

E', inoltre, negli obiettivi annuali dell'Amministrazione il rifacimento del sito istituzionale; lo stesso sarà posizionato su un server più performante al fine di garantire una migliore fruibilità all'utenza e una più rapida ed efficace implementazione da parte del personale addetto all'aggiornamento. Si raccomanda, pertanto l'opportunità di concludere tempestivamente l'attività di aggiornamento del sito web, rendendo facilmente accessibili i documenti presenti sul sito.

7. Definizione e gestione di standard di qualità

L'agenzia si è dotata della CARTA DEI SERVIZI che costituisce una rappresentazione organica e trasparente dei servizi offerti dall'Agenzia Nazionale per i Giovani.

Nel 2018 si è registrato un momento di pausa nell'aggiornamento annuale degli standard di qualità dei servizi ma di recente, a marzo 2019, è stata aggiornata la "Carta dei Servizi 2019-2020". Il documento, in particolare, al par. "Definizione degli standard di qualità dell'agenzia nazionale per i giovani (art. 28 del D.lgs. n° 150/2009)" descrive i principali requisiti di qualità delle attività svolte, correlati alle principali caratteristiche dei servizi erogati che l'Agenzia offre e che s'impegna a migliorare costantemente.

Oltre ad un applicativo disponibile on line sul sito istituzionale dell'Agenzia che consente una semplicissima indagine CAWI, l'ultima misurazione della Customer Satisfaction risulta nel 2017 ma è anche vero che il controllo della qualità dei servizi erogati dall'Agenzia avviene, per lo più, da anni attraverso la quotidiana attività di counseling e agli altri canali di assistenza dell'utenza.

È bene, comunque, riesaminare le modalità di raccolta e misurazione sistematica della CS anche alla luce dell'art.19 bis del D.lgs. n° 150/2009, come modificato dal D.lgs. n° 74/2017. In particolare, al c. 2 di tale articolo si prevede che ciascuna amministrazione adotti sistemi di rilevazione del

grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 dovranno poi essere pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'Agenzia.

Va, comunque, riconosciuto che l'impegno a migliorare la comunicazione con gli stakeholder dell'Ente è continuo e si riscontra attraverso le numerose attività svolte su tutto il territorio nazionale, 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, infine, 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.

8. La giornata della Trasparenza

Nell'ottica di garantire un adeguato livello di trasparenza, l'Agenzia Nazionale Giovani, in conformità al dettato normativo, ha organizzato la Giornata della trasparenza, che si è svolta presso la sede dell'ANCI il 24 gennaio 2018. Adeguata informazione è stata data attraverso la pubblicazione sul sito web istituzionale.

9. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

L'OIV ha effettuato il monitoraggio del ciclo della performance dell'anno 2018 mediante l'esame di documenti e grazie agli incontri avuti con i relativi responsabili.

10. Proposte di miglioramento

Sulla base delle criticità riscontrate e tenuto conto di quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) del D.lgs. 150/2009, così come novellato dal D.lgs. n° 74/2017, si è ritenuto opportuno formulare le proposte di miglioramento prima man mano evidenziate in carattere corsivo.

Si deve, altresì rappresentare che l'Amministrazione sta procedendo alla definizione dell'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP), ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. n° 150/2009 e s.m.i. e delle Linee Guida per il Sistema di valutazione predisposte dal Dipartimento della Funzione pubblica nel dicembre 2017 su cui, ai sensi del predetto art. 7, l'OIV esprimerà il proprio parere vincolante, contenente ulteriori elementi valutativi sui temi trattati nella presente Relazione.

Tale parere sarà, pertanto, a complemento ed integrazione della presente Relazione.