

Relazione sulla Performance dell’Agenzia Nazionale per i Giovani Anno di riferimento 2019 (art. 10, comma 1, lett. b) d.lgs 150/2009)



STRUTTURA DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

Presentazione della Relazione	3
1. I principali risultati raggiunti	3
2. Analisi del contesto e delle risorse dell’Agenzia.....	6
2.1 Il contesto esterno di riferimento	6
2.2 Organizzazione	7
2.3 Risorse strumentali ed economiche	7
2.4 Risorse umane	8
3. Misurazione e valutazione della performance organizzativa.....	13
3.1 Albero della Performance.....	13
3.2 Obiettivi strategici	14
3.3 Obiettivi e piani operativi	18
3.4 Obiettivi individuali.....	51
3.5 Risorse, Efficienza ed Economicità.....	51
3.6 Pari Opportunità e Bilancio di Genere	51
3.7 Processo di redazione della Relazione sulla Performance.....	51
3.8 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della Performance	52

Presentazione della Relazione

La Relazione sulla Performance, prevista dall'art. 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 150/2009 è lo strumento attraverso cui l'Agenzia Nazionale per i Giovani (di seguito ANG) illustra ai cittadini e a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno 2019, concludendo in questo modo il ciclo di gestione della performance avviato con il Piano triennale della performance 2019 – 2021 adottato con determina ANG/78-2019/INT del 31 gennaio 2019.

La presente Relazione, redatta secondo quanto indicato dalle Linee guida per la Relazione annuale sulla performance n.3 di novembre 2018, evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e alle risorse, con evidenza di eventuali scostamenti registrati nel corso del 2019 e con indicazione delle cause e delle eventuali misure correttive adottate.

1. I principali risultati raggiunti

Nel corso del 2019 l'Agenzia ha dato attuazione al **Programma Erasmus+: Gioventù in Azione** e al **programma European Solidarity Corps** in tutte le fasi, con particolare attenzione ad una selezione trasparente ed equa delle candidature relative ai progetti da analizzare, valutare e finanziare.

L'Agenzia ha implementato le proprie attività di informazione e comunicazione volte a promuovere, in maniera capillare, i Programmi nella loro interezza, al fine di dare a tutti i giovani, tra i 13 ed i 30 anni, la possibilità di accedere alle occasioni che tali programmi offrono.

Nel corso dell'anno 2019, per effetto dell'emendamento n. EAC-2019-0025 al Delegation Agreement per l'anno 2019, si è registrata l'integrazione della dotazione finanziaria dell'Agenzia, per i progetti legati al Programma European Solidarity Corps, con ulteriori fondi per oltre 11 milioni di euro, con una crescita di circa il 20% annuo delle risorse stanziare per l'implementazione dei programmi.

Nello stesso anno, l'Agenzia ha ricevuto 1.926 proposte progettuali suddivise tra le sette *Key Actions* (3 di Erasmus e 4 di ESC), approvando un totale di 662 progetti, **impegnando così tutti i fondi assegnati dalla Commissione Europea per l'anno 2019** nell'ambito di Erasmus+ ed ESC (oltre 25 milioni di euro) in favore delle nuove generazioni.

Il numero di progetti presentati è aumentato progressivamente nel corso dell'anno anche grazie ad un'importante attività di informazione che è stata svolta direttamente sul territorio attraverso specifiche attività di promozione e specifici **Info Days** in diverse città italiane, prediligendo le aree del Paese nelle quali risulta ancora necessaria una maggiore diffusione dei Programmi, con particolare attenzione ai territori con maggior presenza di giovani a rischio di esclusione sociale.

L'Agenzia ha proseguito il suo percorso finalizzato ad operare come soggetto che promuove e favorisce l'integrazione tra le misure dei diversi attori attivi nel campo delle politiche rivolte ai giovani, così come previsto negli obiettivi e negli atti del Parlamento Europeo e del Consiglio, istitutivi dei programmi europei gestiti, e nel proprio Statuto.

Ciò premesso, in un'ottica di miglioramento continuo, l'Agenzia ha adeguato 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 che provengono da utenti e *stakeholder*.

L'Agenzia, mediante l'attuazione del Programma Erasmus+: Gioventù in Azione, del Programma ESC e delle altre iniziative a livello nazionale e locale, ha operato in modo tale da:

- a) raccogliere e diffondere la conoscenza sulle diverse opportunità esistenti e facilitarne l'accesso ai giovani che vivono in Italia;
- b) mettere in contatto le istituzioni locali, i giovani e le organizzazioni attive nel campo della gioventù che partecipano alle attività da essa promosse;
- c) facilitare direttamente la partecipazione dei giovani alla formazione delle decisioni pubbliche;
- d) sviluppare relazioni e accordi che accrescano le occasioni di partecipazione diretta dei giovani alla costruzione di una società democratica e partecipata, sia sul territorio italiano sia negli altri paesi partner, sviluppando e promuovendo le forme di mobilità giovanile che il programma Erasmus+ ed ESC realizzano;
- e) realizzare incontri, seminari, campagne di comunicazione, come previsto dal protocollo d'intesa siglato con la Regione Piemonte sul tema del riconoscimento delle competenze acquisite e quindi sulla valorizzazione dello Youthpass.

L'attività di informazione è stata efficacemente supportata da una **costante comunicazione** sulla pagina web istituzionale di ANG e rafforzata dal monitoraggio delle notizie effettuato dall'ufficio stampa interno. Tutte le comunicazioni sono state riportate sui canali social ufficiali, arrivando a interessare, a fine 2019, **51.756 utenti**, tra Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e newsletter mensili.

L'Agenzia ha, inoltre, **proseguito il proprio lavoro in riferimento a tavoli nazionali e internazionali** di confronto con organizzazioni che si occupano di immigrazione, per implementare la strategia nazionale sul tema dell'**inclusione dei giovani migranti**.

L'Agenzia **ha patrocinato e ha preso parte ad alcune iniziative** tese a promuovere il protagonismo giovanile, la partecipazione attiva, la legalità tra le nuove generazioni, il talento giovanile, la lotta alla violenza contro le donne, lo sport e gli stili di vita sani e l'innovazione digitale. Tra questi si ricordano: la conferenza internazionale "Recognise it!" per accendere i riflettori sul ruolo dello Youth Worker, il "Social World Film Festival", il Festival del Volontariato di Lucca, l'iniziativa "#ConnectYourFuture", l'evento "Visionary Days", il Premio "Giovani Comunicatori" di Agol e l'iniziativa del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale "Fermenti".

L'ANG si impegna di garantire ai giovani l'apprendimento di competenze trasversali legate ad una dimensione individuale, di crescita e sviluppo della persona, contribuendo in modo significativo ad accrescere le capacità riflessive e critiche. In questa prospettiva, si è mosso il lavoro dell'Agenzia nell'ultimo anno, investendo concretamente sui giovani per incoraggiarne la partecipazione e l'inclusione.

Per stimolare la creatività e la progettualità dei giovani, infatti, l'ANG ha generato due nuove iniziative: **ANG InRadio** e **#OggiProtagonistiTour**.

Grazie al bando per la creazione di radio digitali, sono nate **44 stazioni radio in 13 regioni italiane**, che tramite trasmissioni radiofoniche rendono **protagonisti 600 giovani** su tematiche a loro vicine: diritti umani, solidarietà, inclusione, cittadinanza, occupazione e mobilità giovanile.

Il successo dell'iniziativa spinge l'Agenzia oltre i confini nazionali: con il coinvolgimento delle altre agenzie nazionali europee, ANG InRadio potrebbe diventare un network transnazionale.

Grazie al progetto #OggiProtagonistiTour, l'ANG ha incontrato, in un viaggio a **10 tappe in 10 città italiane**, oltre **2000 giovani e operatori giovanili** che hanno raccontato le loro storie di vita.

In continuità con il lavoro già svolto, l'ANG ospita, cofinanzia e coopera in più attività relative allo sviluppo delle competenze degli animatori giovanili e dei formatori, migliorando il riconoscimento delle competenze di apprendimento non formale e stimolando lo spirito imprenditoriale dei giovani,

In questa cornice, sono state organizzate dall'ANG delle **palestre di progettazione** e delle attività di **InfoDay** e **TrainingDay**, che hanno coinvolto 1240 partecipanti in 26 momenti di confronto e condivisione.

Le palestre di progettazione sono un momento di informazione e formazione, che consente ai partecipanti di entrare nel vivo dei Programmi e comprendere da vicino l'attinenza delle proprie idee ai criteri ed obiettivi dei programmi europei gestiti dall'ANG, mentre le attività di InfoDay e TrainingDay dell'Agenzia promuovono su tutto il territorio nazionale attività di informazione, approfondimento e formazione sui programmi e gli strumenti della Mobilità educativo/formativa Transazionale dei Giovani rivolte agli stakeholder del settore.

Grazie all'intenso lavoro portato avanti in questi anni, **l'Agenzia ha rafforzato il suo ruolo** rendendosi sempre più riconoscibile e consolidando il proprio peso nel contesto del riconoscimento dell'educazione informale e non formale, della mobilità giovanile e delle politiche per i giovani in generale, divenendo nel tempo punto di riferimento, non solo per le nuove generazioni, ma anche nel panorama istituzionale.

In continuità con il lavoro iniziato negli scorsi anni, anche nel 2019 l'ANG si è impegnata **a promuovere e veicolare le iniziative istituzionali della Commissione Europea e del Governo a favore delle nuove generazioni**.

L'Agenzia ha accresciuto la propria visibilità anche a **livello internazionale ospitando numerosi corsi internazionali che hanno avuto anche ampia visibilità esterna**; l'obiettivo è stato, infatti, quello di creare occasioni di incontro e confronto aperte a tutti nel corso di seminari e attività internazionali. L'Agenzia ha svolto le proprie attività provvedendo, anche nel 2019, ad **adottare, puntualmente, il Piano della Performance e di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**, nonché a predisporre ed adottare per tempo le relative relazioni annuali.

L’Agenzia ha, in aggiunta, organizzato il 17 dicembre 2019 la **Giornata della Trasparenza 2.0**. Si evidenzia, inoltre, che il sito dell’Agenzia Nazionale per i Giovani garantisce **il rispetto dei requisiti richiesti dal Dipartimento della Funzione Pubblica in materia di trasparenza**.

Infine, con l’obiettivo di garantire un’adeguata diffusione del programma Erasmus+ e Corpo Europeo di Solidarietà, l’Agenzia ha partecipato a diversi **eventi, manifestazioni e seminari**, svolgendo numerose attività, in collaborazione con gli Enti Locali, volte a promuovere le azioni e gli obiettivi dei Programmi, favorendo la partecipazione attiva dei giovani alla vita civile della propria comunità.

2. Analisi del contesto e delle risorse dell’Agenzia

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Il tema della disegualianza di genere, culturale, sociale ed economica ha acquisito negli ultimi anni un ruolo dominante sullo scacchiere internazionale, assumendo nuove dimensioni e precise specificità.

Nonostante la significativa crescita economica internazionale, e il relativo processo di democratizzazione, si assiste infatti a una sempre maggiore diffusione di forme di ineguaglianza, di discriminazione e di privazione di diritti. Pur essendo fenomeni socialmente distinti, è nostro dovere, morale e istituzionale, affermare una cultura della vicinanza; una cultura che metta al centro il valore inalienabile della persona; una cultura che risponda alle esigenze della realtà in cui viviamo e che contribuisca a costruire una società fondata sui principi e sui diritti garantiti dalla Costituzione.

In questa cornice, a diverso titolo, si collocano le Istituzioni, le quali ricoprono un ruolo essenziale garantendo il rispetto degli alti valori, quali la libertà, l’uguaglianza e la parità di genere, assicurandone l’accesso a tutti. Tuttavia, recenti ricerche condotte dall’Osservatorio Giovani dell’Istituto Toniolo hanno evidenziato un persistente clima di sfiducia nelle istituzioni e una forte preoccupazione verso il futuro.

Nell’ambito europeo, i giovani italiani sono consapevoli che per costruire un futuro migliore serve un’Europa coesa e unita; ovvero un’Europa capace di portare ricchezza nei processi di crescita dei singoli Stati membri. In questa ottica, l’Europa diventa espressione di valori, quali **cultura, libertà, centralità della persona, democrazia e legalità**.

In questo contesto, l’Agenzia Nazionale per i Giovani si pone come **punto di riferimento** per i tanti giovani che ambiscono ad accrescere le proprie competenze, abilità e professionalità. Attraverso le attività di informazione e ricerca su tutto il territorio italiano, condotte durante l’esecuzione dei programmi comunitari, l’Agenzia ha colto quanto la partecipazione alle iniziative europee sia influenzata dalle singolarità territoriali e dalla difficoltà nel reperire le informazioni sulle opportunità offerte. L’Agenzia ha, dunque, sviluppato maggiormente le proprie attività di formazione e informazione, gruppi di lavoro, InfoDay e altre iniziative promosse dalla stessa, al fine di assicurare l’accesso a tutti gli eventuali beneficiari alle opportunità messe a disposizione dai programmi europei.

In virtù della propria autonomia, l’Agenzia Nazionale per i Giovani agisce quindi nella declinazione tracciata dalle istituzioni comunitarie e nazionali e nel rispetto del Regolamento (UE) n.1288 del 11

dicembre 2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio. L’Agenzia, inoltre, persegue gli obiettivi definiti dalle Direttive ricevute dal Ministro vigilante e dalle Convenzioni stipulate con la Presidenza del Consiglio dei Ministri per la realizzazione di specifici obiettivi.

Di seguito si riporta una sintesi delle risorse umane e finanziarie che caratterizzano l’Agenzia Nazionale per i Giovani, articolata su quattro principali dimensioni:

- Organizzazione
- Risorse Strumentali ed Economiche
- Risorse Umane
- “Salute Finanziaria”

2.2 Organizzazione

Come previsto dallo Statuto, sono organi dell’Agenzia Nazionale per i Giovani, il Direttore Generale, il Comitato Direttivo ed il Collegio dei Revisori dei Conti che esercitano le attribuzioni loro demandate dallo Statuto stesso, dal Regolamento Contabile dell’Agenzia, dal Manuale delle Procedure, nonché quelle eventualmente attribuite dal Direttore Generale con apposito atto.

L’organigramma dell’Agenzia è di seguito riportato:

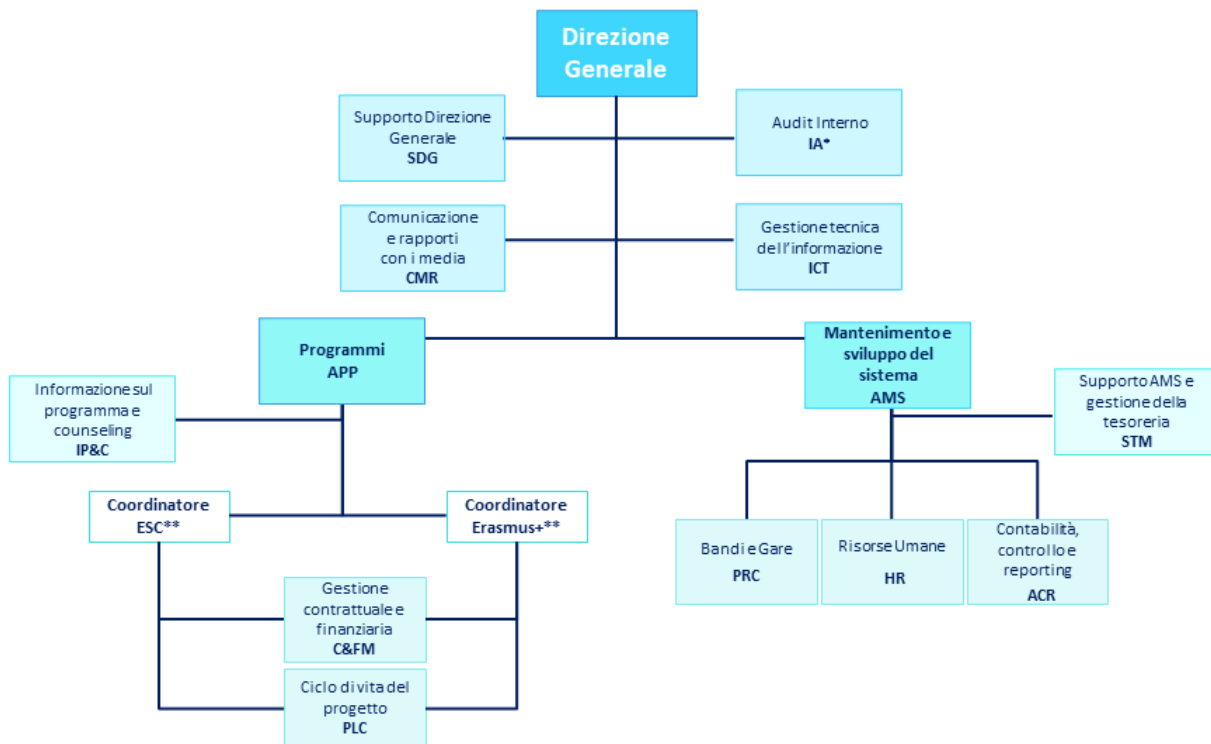


Figura 1 - Organigramma dell'ANG al 31/12/2019

2.3 Risorse strumentali ed economiche

In merito alle risorse strumentali, ogni dipendente dell’Agenzia è dotato di una personale scrivania, un telefono, un pc, una webcam, un paio di cuffie. L’Agenzia è anche dotata di tre server, di alcune unità di

backup, di stampanti, di fotocopiatrici e di fax, tutti necessari ed al momento sufficienti alla realizzazione delle attività statutarie. Le risorse finanziarie gestite dall’Agenzia provengono da due fonti principali: i finanziamenti nazionali ed i finanziamenti comunitari. Ad essi si uniscono gli stanziamenti previsti dalle Convenzioni stipulate con l’autorità vigilante o con altri enti ed istituzioni pubbliche, nonché dai progetti con partner istituzionali. Dal 2007 ad oggi, l’Agenzia ha gestito un ammontare totale di risorse finanziarie di oltre 212 milioni di Euro, dettagliato nella tabella.

Anno	Stanziamenti nazionali	Stanziamenti UE per funzionamento	Stanziamenti UE per ADEC	Accordi DGSCU	Progetti Speciali	TOTALE
2007	€ 600.000	€ 682.927	€ 6.441.552	€ -	€ -	€ 7.724.479
2008	€ 1.100.000	€ 645.443	€ 6.747.996	€ 48.000	€ -	€ 8.541.439
2009	€ 1.099.028	€ 647.690	€ 6.856.835	€ 7.457.000	€ -	€ 16.060.553
2010	€ 1.619.057	€ 650.082	€ 6.928.072	€ 1.400.000	€ 150.000	€ 10.747.211
2011	€ 1.314.626	€ 663.573	€ 7.891.849	€ 7.000.000	€ 2.100.000	€ 18.970.048
2012	€ 1.282.270	€ 683.965	€ 9.918.820	€ 7.000.000	€ 1.400.000	€ 20.285.055
2013	€ 1.265.508	€ 699.410	€ 11.966.526	€ -	€ -	€ 13.931.444
2014	€ 1.265.508	€ 662.446	€ 12.118.906	€ -	€ -	€ 14.046.860
2015	€ 1.736.434	€ 688.829	€ 12.473.680	€ 450.000	€ -	€ 15.348.943
2016	€ 1.727.854	€ 712.480	€ 13.509.671	€ -	€ 200.000	€ 16.150.005
2017	€ 1.719.575	€ 821.656	€ 15.186.988	€ 1.000.000	€ 200.000	€ 18.928.219
2018	€ 1.741.824	€ 1.280.867	€ 19.192.668	€ 400.000	€ 100.000	€ 22.715.359
2019	€ 1.727.214	€ 1.860.278	€ 25.349.977	€ -	€ -	€ 28.937.469
Totale	€ 18.198.898	€ 10.699.646	€ 154.583.540	€ 24.755.000	€ 4.150.000	€ 212.387.084

Tabella 1 - Risorse finanziarie dell'ANG dal 2007 al 2019

2.4 Risorse umane

Come in precedenza menzionato, il personale dell’ANG al 31/12/2019 si componeva di 23 risorse in servizio, oltre al Direttore Generale e al personale in comando da/preso altra amministrazione. Di seguito si fornisce un’analisi quali-quantitativa delle risorse umane, approfondendo la composizione quali-quantitativa del personale, la valutazione del benessere organizzativo e l’analisi di genere.

Per quanto concerne la composizione quali-quantitativa del personale, un valore aggiunto in ANG è sicuramente da riscontrarsi nell’età media delle risorse impegnate in Agenzia, come è possibile notare nel grafico seguente:

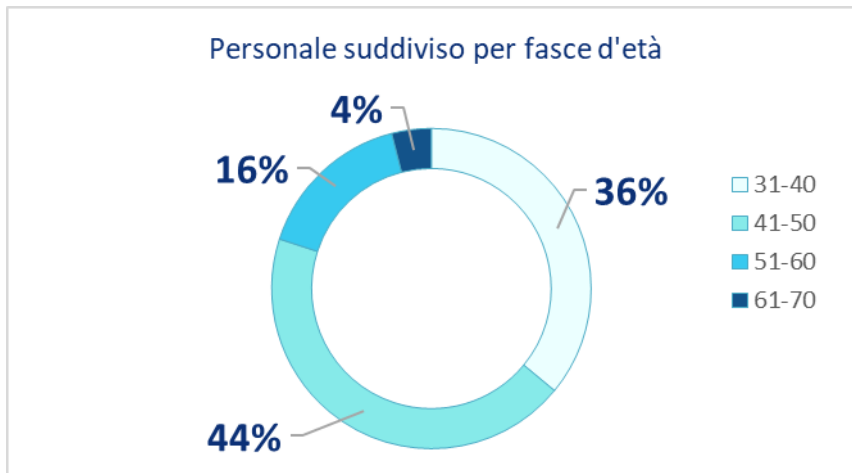


Figura 2 - Personale ANG suddiviso per fasce d'età (in percentuale)

Inoltre, dall'analisi effettuata si denota che, oltre alla fascia dirigenziale, l'83% dei dipendenti ANG è in possesso di un titolo di laurea.

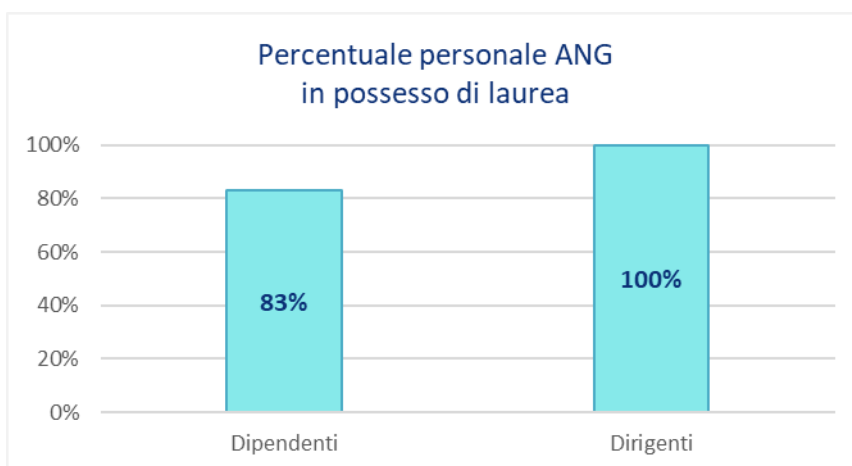


Figura 3 - Percentuale personale ANG in possesso di laurea

Per quanto riguarda il benessere organizzativo, si evidenziano i risultati dell'analisi che attestano il tasso di presenze relativo all'anno 2019.

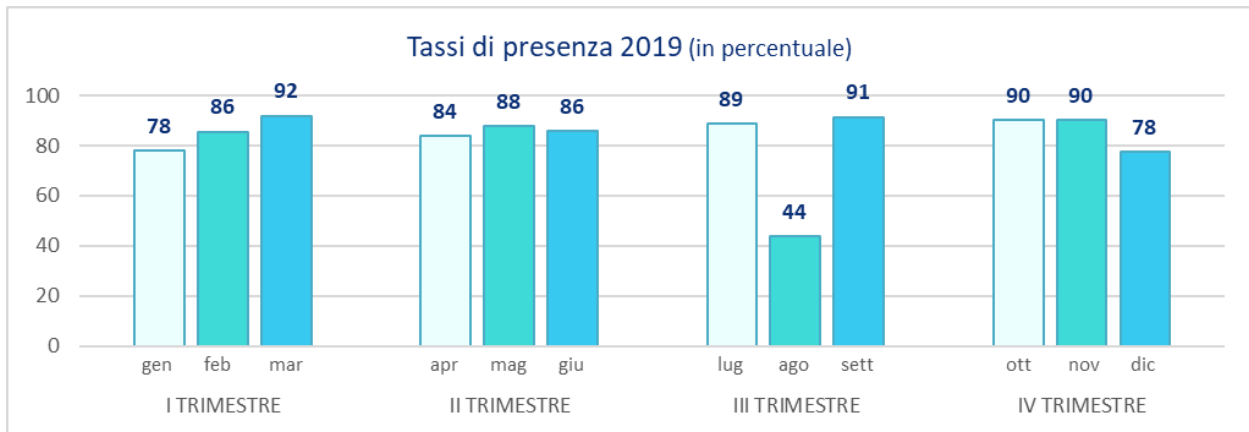


Figura 42 - Tasso di presenza 2019

Inoltre, la tabella seguente riporta, oltre al tasso di dimissioni premature e al tasso di richieste di trasferimento, lo stipendio medio percepito dai dipendenti e dai dirigenti, e la percentuale di personale assunto a tempo indeterminato.

Indicatori del benessere organizzativo	Valori
Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di richieste di trasferimento	7%
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 26.128,57
Stipendio medio percepito dai dirigenti	€ 101.897 (dirigente di I fascia) € 64.204 (dirigente di II fascia)
% personale assunto a tempo indeterminato	96%

Tabella 2 - Indicatori del benessere organizzativo 2019

Nel complesso le donne rappresentano il 60% del personale al 31 dicembre 2019. Tale percentuale denota dunque una leggera prevalenza del genere femminile in servizio presso l’Agenzia, con una leggera diminuzione per l’area dirigenziale, dove rappresenta il 50%.

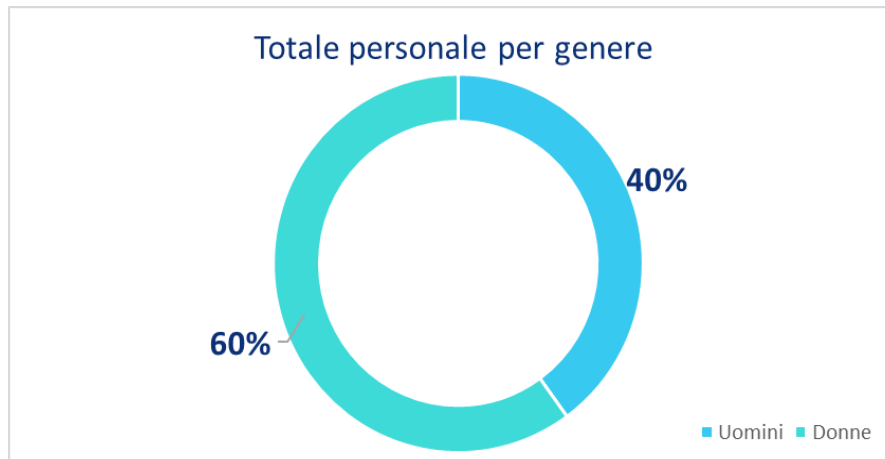


Figura 5 - Totale personale per genere

La tabella sottostante riporta un'analisi di genere del contesto ANG. In particolare, sono stati analizzati lo stipendio mensile delle donne dipendenti e dirigenti, la tipologia di inquadramento contrattuale, l'età media e il titolo accademico in possesso.

Indicatori per l'analisi di genere 2019	Valori
Stipendio medio percepito dal dipendente donna	€ 26.525,14
Stipendio medio percepito dal dirigente donna	€ 64.204
% donne assunte a tempo indeterminato	100%
Età media personale femminile dipendente	44
Età media personale femminile dirigente	56
% personale femminile laureato su totale personale femminile	93%
Media ore di formazione per dipendente di sesso femminile	ND*

*il dato ad oggi non risulta disponibile

Tabella 3 - Indicatori analisi di genere 2019

2.5 “Salute finanziaria”

Nell'esercizio 2019, l'attività dell'Agenzia Nazionale per i Giovani è stata focalizzata sulla gestione ed attuazione del Capitolo Gioventù in Azione del Programma comunitario Erasmus+, sull'implementazione del nuovo programma Corpo Europeo di Solidarietà, sulle attività legate agli Accordi sottoscritti con l'Amministrazione vigilante e sulla realizzazione di specifici progetti di inclusione sociale e supporto alle riforme delle politiche giovanili comunitarie finanziati dalla Commissione Europea.

In merito ai contributi per il funzionamento, si ricorda che la Legge di Bilancio assegna annualmente all'Agenzia risorse finanziarie destinate alla copertura di spese di natura obbligatoria: la Legge di Bilancio 2019 (Legge n.145 del 2018) ha assegnato un ammontare di risorse pari a Euro 1.727.215. Tale

dotazione, in coerenza con quanto avvenuto nel corso dell'esercizio 2018, è stata integrata dalla quota per la copertura dei costi derivanti dall'applicazione del nuovo CCNL Funzioni Centrali per il triennio 2016-2018. Queste risorse sono state attribuite al capitolo 1596 dello stato di previsione della spesa del MEF, che accoglie le somme da assegnare all'Agenzia Nazionale per i Giovani.

I fondi di funzionamento erogati dalla Commissione Europea per l'esercizio 2019 nell'ambito del Programma Erasmus+ sono stati pari a Euro 905.469, come determinati in conseguenza dalla definizione dei criteri di ripartizione dei fondi europei dedicati al funzionamento delle Agenzie italiane (cosiddetta "Contribution to Management") effettuata dalle Autorità Nazionali del Programma. A valle dell'introduzione del Programma ESC, l'Agenzia, per effetto dell'emendamento n. EAC-2019-0025 al Delegation Agreement per l'anno 2019, ha previsto l'integrazione della dotazione finanziaria per i progetti legati al nuovo Programma ESC, prevedendo ulteriori fondi per il funzionamento dell'Agenzia pari a Euro 954.809.

Tenuto conto di quanto precede, si segnala che l'avanzo di gestione è stato raggiunto principalmente grazie ai risparmi di spesa attuati in linea con le previsioni normative, nonché alla puntuale valutazione dei costi e delle voci di spesa direttamente legate alle attività di funzionamento.

Per quanto attiene agli Accordi afferenti il Fondo Politiche Giovanili per l'anno 2015, 2016 e 2017, stipulati con il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, che prevedono un rimborso forfettario fino ad un massimo del 3% delle somme messe a disposizione dell'ANG per la realizzazione degli obiettivi come previsti dai citati Accordi, si riferisce che, in coerenza con la rendicontazione inviata al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, nel corso dell'esercizio 2019, non si è avanzata alcuna richiesta di contributo a copertura dei costi di funzionamento, tenuto conto che le risorse afferenti agli Accordi con il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale sono state interamente impiegate per la realizzazione delle attività progettuali.

Oltre agli sforzi volti all'ottimizzazione delle risorse e al contenimento dei costi, occorre segnalare che l'utile conseguito dalla ANG è stato reso possibile soprattutto a motivo della riduzione dei costi del personale legati alla mancata saturazione della dotazione organica che ha visto, fra l'altro, l'assenza, a decorrere dal 15 marzo 2019, di una figura dirigenziale. Questo, ad evidenza, ha comportato una riduzione di costi rispetto a quanto preventivato con conseguente miglioramento del risultato economico.

Inoltre, in linea con quanto già avvenuto negli esercizi precedenti, si è ritenuto opportuno confermare ed aggiornare lo specifico fondo rischi per importi oggetto di ordinanza di ingiunzione o di iscrizione a ruolo relativi a progetti delle annualità 2005-2006 del Programma Gioventù e alle annualità 2007-2012 del Programma Gioventù in Azione e per l'annualità 2014 del Programma Erasmus+, al fine di consentire la gestione del rischio derivante dalla possibile futura richiesta della Commissione Europea di provvedere al pagamento di somme non recuperate a fronte di richieste di restituzione rivolte a beneficiari.

Si è poi confermata l'opportunità di prevedere un analogo fondo rischi per importi oggetto di ordinanza di ingiunzione o di iscrizione a ruolo relativi a progetti dell'annualità 2014 del Programma Erasmus+.

Infine, si è ritenuto opportuno confermare il fondo rischi istituito per accogliere una stima prudenziale delle somme e degli oneri legali che l'Agenzia potrebbe essere chiamata a sostenere in relazione a eventuali contenziosi relativi alla mancata erogazione di somme, a copertura di spese sostenute dai beneficiari di contributi per la realizzazione di attività legate alle Convenzioni in essere con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, risultate non eleggibili per motivazioni di ordine tecnico – procedurale.

3. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

3.1 Albero della Performance

L'Albero della Performance è una rappresentazione grafica di una mappa logica che evidenzia in maniera sintetica la performance di ANG partendo dal mandato istituzionale sino agli obiettivi operativi.

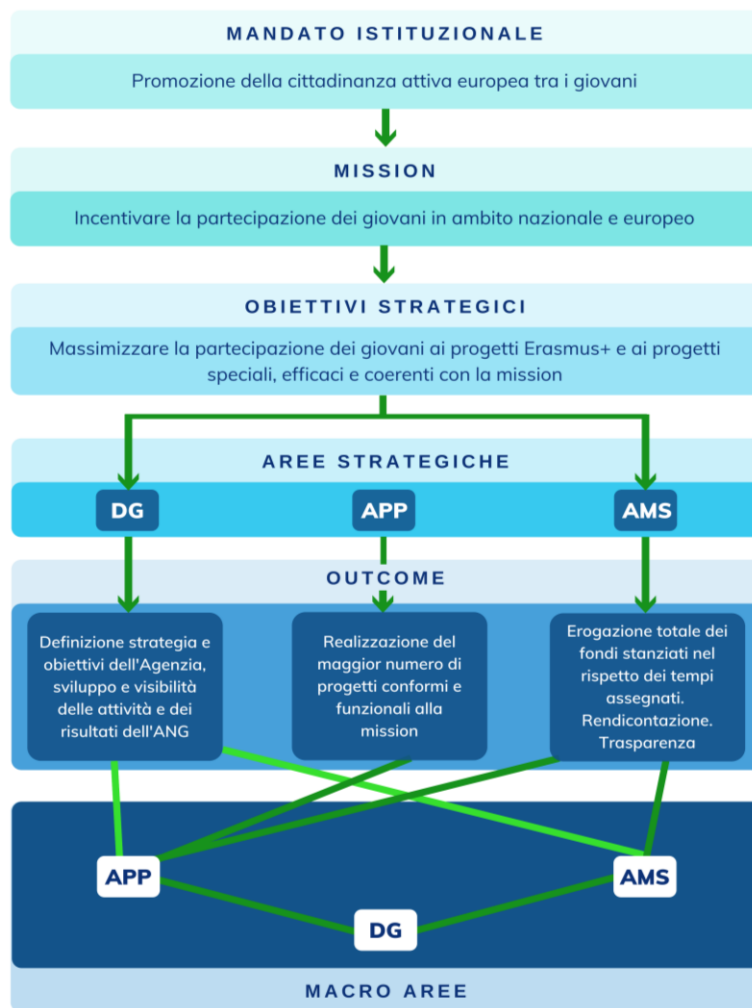


Figura 6 - Albero della Performance

Al fine di comprendere meglio le mansioni e l'ambito di autonomia organizzativa e le relative responsabilità delle singole aree che compongono l'ANG, è fornita una descrizione attraverso il funzionigramma di seguito riportato.



Figura 7 - Funzionigramma

3.2 Obiettivi strategici

In relazione a ciascuno degli obiettivi strategici presentati nel Piano della Performance, si riportano i risultati ottenuti (*outcome*).

Relativamente agli obiettivi strategici a carattere pluriennale, si riportano i risultati intermedi raggiunti nel corso dell'anno di riferimento.

DG – Area Direzione Generale

La Direzione garantisce il coordinamento di tutte le aree dell'Agenzia nel pieno rispetto delle direttive comunitarie e nazionali, definendo la strategia da attuare nel corso degli anni, nonché assicurando il raggiungimento degli obiettivi del Programma concordati a livello europeo e tenendo in considerazione le peculiarità nazionali e le risorse disponibili.

In particolare, la Direzione:

1. Definisce la strategia dell'Agenzia, al fine di rispettare gli obiettivi prefissati a livello nazionale e comunitario, comunicando periodicamente gli aggiornamenti sul sito istituzionale e sui social

network anche al fine di incrementare le relazioni di rete e di partenariati, nonché una maggiore fruibilità da parte di coloro che desiderano accedere al Programma e alle attività ad esso connesse;

2. Nel rispetto della normativa vigente, assicura la corretta programmazione e gestione finanziaria attraverso l'approvazione del budget e del bilancio, la realizzazione delle attività convenzionali, nonché la gestione dei rapporti con la Commissione Europea - Direzione Istruzione e Cultura per la realizzazione dei Programmi Erasmus+ ed ESC;
3. Assicura la corretta e completa integrazione tra le misure adottate in materia di performance, trasparenza e prevenzione della corruzione, ponendo particolare attenzione al monitoraggio delle misure adottate.
4. Definisce un Piano Strategico al fine di ottemperare a quanto previsto in materia di dematerializzazione dei processi dell'ANG, in stretto coordinamento con tutte le Aree.
5. Sviluppa la comunicazione ed i contatti con gli stakeholder esterni e il mondo dei media, intensificando la comunicazione verso l'esterno attraverso l'uso di social network, comunicati stampa, attività di visibilità, integrando ed implementando il sito internet in modo da renderlo più accattivante e idoneo al pubblico giovanile, arricchendolo di nuovi contenuti e aggiornamenti. Sarà dato ancor più rilievo ai canali di comunicazione più funzionali al rapporto con il mondo dei giovani, come YouTube, Facebook, Twitter.
6. Promuove l'immagine dell'Agenzia attraverso attività patrocinate individuando quelle di maggior portata nazionale in grado di aumentare la visibilità di ANG e renderla quindi maggiormente riconoscibile; partecipare alle iniziative territoriali patrocinate con lo scopo di portare testimonianza diretta di cosa sia ANG anche ad un pubblico non abituale ma che potrebbe esserne interessato, così da aumentare, nel tempo, il numero di nuovi applicant del Programma Erasmus+.
7. Rileva la customer satisfaction degli utenti che partecipano alle attività dell'ANG. Tale strumento rappresenta un utile contributo al miglioramento continuo della qualità del servizio, al fine di conoscere le aspettative e i bisogni dei giovani, promuovere la loro consapevolezza e partecipazione alla realizzazione delle politiche pubbliche, costruire un modello di relazione tra Amministrazione e Utente basato sulla fiducia e sulla legittimazione;
8. Coordina e sviluppa le attività di studi e progetti speciali relativi agli ambiti di intervento dell'ANG, finalizzati all'inclusione, alla valorizzazione delle competenze dei giovani e degli youth worker, delle opportunità/attività nel campo della mobilità per l'apprendimento e dell'occupabilità, alla promozione di tematiche strategiche e di politiche per i giovani in ambito nazionale ed europeo;
9. Programma, organizza e gestisce la formazione del personale dipendente dell'ANG, al fine di migliorare la performance del singolo e dell'intera struttura organizzativa. Il Piano di Formazione prevede anche lo sviluppo di moduli relativi a nuovi ambiti di intervento e l'approfondimento di tematiche prioritarie per il lavoro dell'ANG;

10. Coordina le attività utili ad assicurare l'adeguatezza del sistema informativo dell'Agenzia. Il sistema è stato ulteriormente potenziato per garantire l'acquisizione degli strumenti utili alla gestione del nuovo Programma, la protezione dei dati e i livelli di servizio esistenti, anche al fine di soddisfare le esigenze operative e di reportistica sia interne che verso la Commissione Europea. In particolare, in attuazione della normativa nazionale (D. Lgs. 179/2012 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese") e tenendo conto delle esigenze della nuova Programmazione per il 2014-2020 sono stati effettuati investimenti che hanno consentito di migliorare la continuità operativa e di assicurare il disaster recovery, per la protezione dei dati gestiti e conservati in locale.

APP - Area Programmi

L'Area garantisce l'attuazione del Programma Erasmus+: Youth in Action e del Programma European Solidarity Corps in tutte le sue fasi e dedica particolare attenzione ai seguenti aspetti:

1. Migliorare il processo di riconoscimento delle competenze maturate nelle esperienze di educazione informale e non formale nell'ambito dei Programmi Erasmus+: YiA ed ESC attraverso lo strumento dello Youthpass, al fine di supportare l'occupabilità dei giovani e la crescita e spendibilità sul mercato del lavoro delle loro competenze, tenendo conto anche della Raccomandazione sullo European Qualification Framework e sul National Qualification Framework;
2. Favorire l'inclusione sociale e la partecipazione attiva dei giovani attraverso una sempre più larga partecipazione alle attività dei Programmi Erasmus+: YiA ed ESC, ponendo particolare attenzione al coinvolgimento dei giovani con minori opportunità;
3. Valorizzare e sviluppare il capitale sociale rappresentato dai giovani attraverso la promozione del Corpo Europeo di Solidarietà, garantendo il presidio delle attività di formazione all'arrivo e valutazione intermedia dei volontari;
4. Garantire la corretta realizzazione delle attività finanziate con i Programmi Erasmus+: YiA ed ESC secondo quanto previsto dalle linee guida fornite dalla Commissione Europea, attraverso l'efficientamento delle attività di pagamento degli anticipi e dei saldi e la realizzazione delle attività di monitoraggio e verifica dei progetti che hanno goduto dei finanziamenti;
5. Supportare il miglioramento qualitativo delle proposte progettuali attraverso la realizzazione di attività di formazione mirate, con lo scopo di diffondere strumenti e pratiche per garantire il massimo impatto dei Programmi sul territorio e tra i giovani;
6. Garantire l'efficienza del processo di valutazione e gestione delle attività amministrative legate all'erogazione dei finanziamenti ai beneficiari;
7. Migliorare l'impatto e la qualità delle attività degli *youth worker* e supportare il processo di networking e *knowledge sharing* degli stessi a livello nazionale e comunitario promuovendo la partecipazione di giovani residenti italiani alle varie iniziative previste nell'ambito del Training Cooperation Activities (TCA) e delle Networking Activities (NET).

8. Programmare iniziative informative e formative a livello nazionale e locale su Erasmus+ ed ESC e su obiettivi e tematiche prioritarie a livello europeo e nazionale, al fine di incrementare le opportunità e le attività rivolte ai giovani, migliorare la qualità delle proposte progettuali, promuovere progetti speciali su tematiche strategiche, coerenti con la mission dell'ANG ponendo attenzione alla soddisfazione dell'utenza;
9. Supportare la promozione mirata dei Programmi Erasmus+: YiA ed ESC a livello nazionale e territoriale, fornendo informazione e consulenza all'utenza, anche in merito all'accesso alle iniziative promosse dal Network delle Agenzie Nazionali per il tramite dei Centri Risorse europei (SALTO) oltre che dalla rete Eurodesk, con l'obiettivo di accrescere il numero di nuovi applicant e aumentare il numero di consulenze ai nuovi applicant;
10. Gestire e coordinare i rapporti con la Rete Eurodesk, la rete europea di informazione per i giovani afferenti all'Unione europea, attraverso l'elaborazione di attività e la condivisione di un Piano di lavoro congiunto, il monitoraggio in itinere delle attività, la valutazione dei risultati, la partecipazione dell'ANG a eventi e seminari di aggiornamento e formazione.

AMS – Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema

L'Area AMS presiede le attività di gestione amministrativa e finanziaria dell'Agenzia, garantendo il rispetto delle scadenze previste dalla normativa nazionale e comunitaria. In particolare:

1. Assicura la gestione contabile dell'Ente e dei Programmi Erasmus+: YiA ed ESC e, a residuo, la gestione delle attività ancora aperte del Programma Gioventù in Azione. In questo ambito, l'Area opera al fine di assicurare il rispetto dei termini di pagamento previsti dalla normativa nazionale e da quella comunitaria, rispetto a tutte le fonti di finanziamento gestite.
2. Gestisce gli approvvigionamenti di beni e servizi utili alla realizzazione dei compiti istituzionali dell'Agenzia, nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie, anche in tema di sostenibilità ambientale ed impatto sociale.
3. Garantisce la gestione del personale dell'Agenzia sia sotto il profilo amministrativo sia sotto il profilo gestionale.

3.3 Obiettivi e piani operativi

DG – Area Direzione Generale (Responsabile Avv. Domenico De Maio, Direttore Generale)

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
1	A. Definizione e comunicazione della strategia dell’Agenzia	Comunicazione strategia per aree: della			Data invio mail di trasmissione della lettera che declina gli obiettivi ANG per aree	La comunicazione della strategia per Aree è avvenuta attraverso l’invio di mail da parte del DG, che declinano gli obiettivi ANG. Di seguito i numeri di protocollo e le relative date: 1. Prot. ANG/467-2019/DG - COMUNICAZIONE OBIETTIVI DIRIGENTE AREA AMS; 2. Prot. ANG/472-2019/DG - COMUNICAZIONE OBIETTIVI AREA APP; 3. Prot. ANG/473-2019/DG – COMUNICAZIONE OBIETTIVI AREA DG	Protocollo della lettera di comunicazione degli obiettivi	100%	DG-SDG
		2019: 30 gen	2020: 29 gen	2021: 27 gen					
3	B. Migliorare la trasparenza dell’azione dell’Agenzia	Monitoraggio della pubblicazione delle informazioni previste dalla normativa nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale (D. Lgs. n. 33/2013):			Numero di report di monitoraggio elaborati, con evidenza del rispetto dei requisiti normativi (desunti dal PTPC)	Nel corso del 2019 sono stati redatti due report di monitoraggio semestrali sulla sezione Amministrazione Trasparente, rispettivamente adottati con determine prot n. Prot. ANG/558-2019/INT e Prot. ANG/72-2020/INT	Report di monitoraggio sulla sezione “Amministrazione Trasparente”	100%	DG-SDG
		2019: n. 2	2020: n. 3	2021: n. 3					

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
3	C. Realizzazione di attività di controllo finalizzate alla gestione del rischio	Percentuale di azioni di miglioramento realizzate rispetto a quelle proposte dall'Internal Audit a valle delle attività di audit:			Numero di azioni di miglioramento realizzate rispetto al numero di azioni di miglioramento proposte dall'Internal Audit	Dalla relazione di Audit si evince che la percentuale di azioni di miglioramento realizzate nell'anno 2019 rispetto a quelle proposte è pari a 91%	Relazione di Audit con evidenza dei miglioramenti realizzati.	100%	DG-SDG
		2019: 85%	2020: 90%	2021: 90%					
5	D. Implementazione di strumenti di comunicazione, promozione e pubblicizzazione dell'ANG	Aumento del numero di accessi al sito web:			Percentuale di utilizzo del sito web come strumento principale di informazione e comunicazione.	Al 30 giugno: +72.2% di nuovi visitatori e +27.8% di visitatori che sono ritornati sulla pagina. Dal 1 luglio al 31 dicembre +71,8 di nuovi visitatori, e +28,2 di utenti che sono ritornati sul sito	Numero di accessi al sito web al 31/12/N-1 rispetto al numero di accessi al 31/12/N.	100%	DG-CMR
		2019: +6%	2020: +7%	2021: +8%					
		Aumento dell'interazione sui social network:			Percentuale di interazione dell'ANG sui social network.	Al 30 giugno percentuale totale di aumento + 28,2% (totale contatti 46.167). Dal 1 luglio al 31 dicembre percentuale totale di aumento ulteriore del 12%. Contatti totali a fine 2019, 51756, che rappresentano un aumento del 43,7% rispetto al 31.12.2018.	Numero di contatti sui social network al 31/12/N-1 rispetto al numero di contatti stessi al 31/12/N.		
		2019: +6%	2020: +7%	2021: +8%					

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO	
6	E. Promozioni e visibilità di ANG	Pubblicazione di post sui social network su cui l'ANG è attiva volto a promuovere le attività e le iniziative 2019: min. 200 2020: min. 250 2021: min. 250	Numero di post sui social network	Al 30 giugno sono stati effettuati 150 post sui social network. Dal 1 luglio al 31 dicembre sono stati effettuati più di 200 post sui social network.	Report attestante il numero di pubblicazione di post sui social network e di invio di comunicati stampa	100%	DG-CMR	
		Pianificazione ed invio di comunicati stampa nel corso dell'anno di riferimento 2019: n. 10 2020: n. 15 2021: n. 15	Numero di comunicati stampa	Nel corso dell'anno 2019 sono stati effettuati 23 comunicati stampa				
7	F. Customer Satisfaction	Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti relative alle attività di promozione dell'ANG nell'anno in corso: 2019: 2 2020: 2 2021: 2	Numero di indagini effettuate sul grado di soddisfazione degli utenti	Sono state effettuate n. 2 indagini: una svolta sulla partecipazione all'iniziativa #OggiProtagonistiTour e una condotta tra gli ex partecipanti al Programma Erasmus+	Relazione annuale sui risultati dell'indagine.	100%	DG-CMR	
8	G. Monitoraggio della realizzazione del progetto "BPE: Becoming a part of Europe"	Verifica dell'andamento del progetto nel rispetto del Piano di Lavoro mediante la realizzazione di almeno 2 monitoraggi all'anno per la durata del progetto (2017-2019) 2019: >= 2 2020: N/A 2021: N/A	Numero di monitoraggi effettuati	Nel corso del 2019, si sono svolti 2 steering group meeting, il 20/21 febbraio a Berlino e il Final Steering group Meeting del 11/12 novembre	Relazioni sulla realizzazione del Progetto BPE (es. report degli Steering Group)	100%	DG-SDG	

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
9	H. Miglioramento e aggiornamento delle competenze del personale dell'Agenzia	2019: 0,5 ora	2020: 1 ora	2021: 1,5 ora	Ore di formazione erogate / n. totale dei dipendenti in servizio	Sono state svolte 136 attività per un totale di 408 ore; Coinvolgendo ogni singolo dipendente per circa 17 ore	Calendario delle attività formative per il personale dell'Agenzia	100%	DG-SDG
4	I. Digitalizzazione dei processi e degli atti amministrativi	2019: 70%	2020: 75%	2021: 80%	Atti firmati con firma digitale / totale atti protocollati in uscita o interni	Al 31 dicembre il totale degli atti protocollati è di 9950 di cui 939 atti interni del Direttore Generale. I documenti senza allegato sono 1701. Pertanto la percentuale raggiunta è dell'82,9%	Software per la firma digitale e sistema di protocollazione digitale dell'Agenzia	100%	DG-SDG
9	L. Migliorare la visibilità dell'Agenzia nei confronti dei giovani under 30	2019: 5	2020: 7	2021: 10	Numero di eventi realizzati o a cui l'Agenzia ha partecipato per il target identificato	Al 30 giugno sono stati organizzati n.12 eventi. A fine anno 2019 sono stati organizzati n.52 eventi.	Report attestante il numero di eventi realizzati o a cui l'Agenzia ha partecipato	100%	DG-CMR

Tabella 4 – Area Direzione Generale: definizione delle strategie e degli obiettivi

Relativamente agli obiettivi elencati nella precedente tabella (Area Direzione Generale: definizione delle strategie e degli obiettivi), si riportano i principali dettagli delle attività poste in essere per il loro raggiungimento:

A Definizione e comunicazione della strategia dell’Agenzia

Come di consueto la strategia è stata definita sulla base delle priorità del Programma Erasmus+: Youth in Action e del Programma European Solidarity Corps. A tal proposito si rileva che in data 31 gennaio 2019 è stata inviata la mail di trasmissione della lettera che declina gli obiettivi ANG per aree al Direttore Generale, e che la predisposizione degli obiettivi da raggiungere per il periodo 2019-2021 è stata effettuata nella stessa data, con Prot. ANG/467-2019/DG - COMUNICAZIONE OBIETTIVI DIRIGENTE AREA AMS; Prot. ANG/472-2019/DG - COMUNICAZIONE OBIETTIVI AREA APP; Prot. ANG/473-2019/DG - COMUNICAZIONE OBIETTIVI AREA DG. Al fine di misurare il grado di raggiungimento dell’obiettivo, si segnala che è stata presa in considerazione la data di invio da parte dell’Ufficio SDG della mail di trasmissione della lettera che declina gli obiettivi ANG per aree al Direttore Generale. Secondo i criteri di calcolo effettuati, tale obiettivo risulta raggiunto per una percentuale pari al 100%. *(All. 1. DG_Mail trasmissione obiettivi DG)*

B Migliorare la trasparenza dell’azione dell’Agenzia

Al fine di migliorare il livello di trasparenza dell’ANG, rendendo maggiormente visibili e accessibili dall’esterno gli atti amministrativi prodotti dall’Ente, è stato effettuato un monitoraggio a cadenza semestrale sulla sezione “Amministrazione Trasparente”, coerentemente con quanto richiesto dalla normativa vigente in materia. A tal proposito, l’Ufficio della Direzione ha predisposto due report semestrali, redatti al termine dei due monitoraggi e contenenti lo stato di avanzamento della pubblicazione dei dati e informazioni presenti e da integrare sul sito istituzionale dell’Ente. Pertanto, il grado di raggiungimento dell’obiettivo in oggetto risulta pari al 100%. *(All. 2. DG_Report di monitoraggio Amministrazione Trasparente)*

C Realizzazione di attività di controllo finalizzate alla gestione del rischio

Nel corso dell’anno 2019, sono state realizzate le attività identificate da parte dell’Internal Auditor dell’ANG nel Piano di Audit 2017-2019. Tra le azioni di miglioramento identificate, l’ANG ha adeguato tutta la documentazione interna (linee guida, regolamenti interni, disposizioni organizzative, procedure operative, etc.) formalizzata, approvata e diffusa, al Codice dei contratti pubblici (decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50).

La digitalizzazione attuata dall’Agenzia ha contribuito a rendere compliant anche la reperibilità documentale. Inoltre, è stato pubblicato il nominativo e recapiti su Amministrazione Trasparente del RPCT indicato nel PTPCT e sono state adottate misure per la tutela del dipendente che effettua segnalazioni di illecito (c.d.

whistleblowing). Dalla relazione di Audit si evince che la percentuale di azioni di miglioramento realizzate nell'anno 2019 rispetto a quelle proposte è pari a 91%. Pertanto l'obiettivo sopra definito risulta raggiunto al 100%. (All. 3. DG_ Azioni di miglioramento_ Internal Audit)

D. Implementazione degli strumenti di comunicazione, promozione e pubblicizzazione dell'ANG

La strategia di comunicazione implementata da ANG si è ulteriormente focalizzata sul rafforzamento dei contatti con i giovani e con i cittadini in generale attraverso i social network e, in particolare, Facebook, Instagram, Twitter e YouTube. Nel corso dell'anno 2019, si è registrato un aumento delle interazioni sui social network: al 30 giugno percentuale totale di aumento + 28,20% (totale contatti 46.167); dal 1 luglio al 31 dicembre un ulteriore aumento del 12% (contatti totali a fine 2019: 51.756).

Il numero di accessi al sito web, è aumentato al 30 giugno +72.2% di nuovi visitatori e +27.8% di visitatori che sono ritornati sulla pagina; dal 1 luglio al 31 dicembre +71,8 di nuovi visitatori, e +28,2 di utenti che sono ritornati sul sito. Pertanto l'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 4. DG_Social network e accessi sito web)

E. Promozione e visibilità di ANG

L'attività di informazione dell'ANG è stata efficacemente supportata da una costante comunicazione sui social network, sulla pagina web istituzionale di ANG e rafforzata dal monitoraggio delle notizie effettuato dall'ufficio stampa interno.

In riferimento all'anno 2019, l'Agenzia ha incrementato le pubblicazioni di post sui social network su cui l'ANG è attiva al fine di promuovere le attività e le iniziative: sono stati pubblicati più di 350 post.

Per quanto riguarda la pianificazione ed invio di comunicati stampa nel corso dell'anno di riferimento, sono 23 quelli effettuati.

Alla luce di quanto esposto, il grado di raggiungimento registrato è stato pari al 100%. (All. 5. DG_Promozione e visibilità ANG).

F. Customer Satisfaction

Il grado di soddisfazione degli utenti è stato misurato per l'anno 2019 attraverso 2 indagini: una svolta sulla partecipazione all'iniziativa #OggiProtagonistiTour e una condotta tra gli ex partecipanti al Programma Erasmus+. Il resoconto alle customer satisfaction allegato alla presente relazione mostra nel dettaglio i risultati ottenuti dalla somministrazione del questionario agli utenti partecipanti. L'obiettivo è pertanto raggiunto al 100%. (All. 6. DG_Customer Satisfaction).

G. Monitoraggio della realizzazione del progetto “BPE: Becoming a part of Europe”

Nell’ambito del sostegno alle riforme politiche, l’Agenzia, a fine anno, ha concluso le attività del progetto di inclusione sociale finalizzato a una maggiore integrazione dei giovani immigrati: BPE, Becoming Part of Europe: how Youth Work can support young migrants, refugees and asylum seekers. In tale progetto, ANG ha ricoperto il fondamentale ruolo di Ente coordinatore di otto Agenzie Nazionali Partners di otto Paesi europei. La durata del progetto è stata pari a tre anni, con termine nel 2019. Il target per questo triennio è la verifica dell’andamento del progetto nel rispetto del Piano di lavoro mediante la realizzazione di almeno 2 monitoraggi all’anno. Nel 2019 ANG per BPE ha svolto 2 steering group meeting, il 20/21 febbraio a Berlino e il Final Steering group Meeting del 11/12 novembre. In allegato la relazione dei 2 incontri e dell’andamento del Progetto che attesta il grado di raggiungimento dell’obiettivo in esame pari al 100%. (All. 7 DG_Monitoraggio BPE)

H. Miglioramento e aggiornamento delle competenze del personale dell'Agenzia

Nel corso dell’anno 2019 sono state svolte 136 attività per un totale di 408 ore coinvolgendo ogni singolo dipendente per circa 17 ore, pertanto la percentuale di realizzazione è stata pari al 100% e l’obiettivo risulta raggiunto (All. 8 DG_Formazione personale).

I. Digitalizzazione dei processi

L’Agenzia, con il supporto del Software per la firma digitale e il sistema di protocollazione digitale, ha protocollato n. 9950 atti in uscita o interni, di cui 1700 non sono stati digitalizzati, per una percentuale pari al 17,09%, pertanto l’obiettivo risulta raggiunto poiché sono stati digitalizzati l’82,91% dei documenti. (All. 9 DG_Analisi Digitalizzazione e dematerializzazione ANG)

L. Migliorare la visibilità dell'Agenzia nei confronti dei giovani under 30

L’Agenzia nel corso del 2019 ha realizzato iniziative tese a promuovere il protagonismo giovanile, la partecipazione attiva, la legalità tra le nuove generazioni, il talento giovanile, la lotta alla violenza contro le donne, lo sport e gli stili di vita sani e l’innovazione digitale. Pertanto l’obiettivo risulta raggiunto (All. 10 DG_Report attestante il numero di eventi realizzati).

APP – Area Programmi (Responsabile Dott.ssa Serena Angioli)

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission							
OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/ UFFICIO
5.8	A. Iniziative informative e formative nazionali e locali su Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà	Realizzazione di un numero minimo di Info Day , di cui almeno 3 mirati alla strategia di inclusione di giovani con minori opportunità, pari a:	Numero di Info Day e Training Day realizzati durante l'anno di riferimento.	Nell'anno 2019, l'Agenzia ha realizzato 26 Info Day e 15 Training Day	Relazione annuale sugli Info Day e Training Day realizzati.	100%	APP-IP&C
		2019: n. 20 2020: n.22 2021: NA					
		Realizzazione di un numero di Training Day pari a:					
		2019: n. 10 2020: n. 10 2021: NA					
9	B. Supporto al miglioramento della qualità delle proposte progettuali	Organizzazione/partecipazione ad attività formative nazionali ed internazionali volte al miglioramento delle proposte progettuali nel Programma Erasmus+: YiA attraverso attività di Transnational and Cooperation Activities (TCA)	Numero attività/giornate mirate al miglioramento della qualità dei progetti nell'arco dell'anno solare di riferimento	Nel corso del 2019 sono state realizzate 8 attività	EPlus Link e Database di monitoraggio del TCA	100%	APP-PLC
		2019: n.8 2020: n. 9 2021: NA					
9	C. Supporto all'utenza attraverso la realizzazione di consulenze di	Realizzazione di un numero di consulenze strutturate a supporto di potenziali beneficiari e/o applicant effettuate durante l'anno di	Numero di consulenze effettuate durante l'anno di	Nell'anno 2019, sono state effettuate 53 consulenze	Relazione annuale sulle consulenze effettuate a	100%	APP-IP&C

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
	secondo livello a potenziali beneficiari	riferimento e pari a: 2019: n. 50 2020: n. 50 2021: NA	riferimento, al netto delle consulenze di prima istanza		supporto dei potenziali beneficiari e/o applicant		
9	D. Rilevazione della Costumer Satisfaction	Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti relativo alle attività di informazione/formazione dell'ANG nell'anno in corso: 2019: 75% 2020: 75% 2021: NA	Percentuale di utenti soddisfatti rispetto al numero di utenti partecipanti alla rilevazione	Nella rilevazione effettuata risulta soddisfatto 88,8% degli utenti	Relazione annuale sui risultati dell'indagine.	100%	APP-IP&C
8	E. Supporto all'utenza tramite la predisposizione di contributi tematici sui programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà	Redazione di contributi tematici su studi, documenti strategici nazionali o europei, coerenti con la mission dell'Agenzia, pubblicati sul sito nazionale del Programma Erasmus+, Corpo europeo di solidarietà, sul sito e sulla newsletter dell'ANG 2019: n. 10 2020: n. 10 2021: NA	Numero di contributi redatti e pubblicati	Nell'anno 2019, sono stati realizzati 18 contributi	Relazione annuale sui contributi pubblicati	100%	APP-IP&C
8	F. Supporto all'utenza attraverso l'implementazione dei siti dedicati alla promozione e informazione dei programmi Erasmus+ e Corpo europeo di	Pubblicazione online di strumenti di lavoro, news, opportunità, ecc... 2019: n. 20 2020: n. 20 2021: NA	Numero di documenti strutturati pubblicati online durante l'anno di riferimento	Nell'anno 2019, sono state realizzate 36 pubblicazioni online	Relazione annuale sulle pubblicazioni online effettuate	100%	APP-IP&C

AGENZIA NAZIONALE GIOVANI
 Protocollo Interno N. 332/2020 del 26-06-2020
 Allegato 1 - Copia Documento

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
	solidarietà								
8	G. Disseminazione dei risultati dei progetti e alle attività dei Programmi Erasmus+ ed ESC e diffusione della conoscenza dei risultati provenienti dalle ricerche europee RAY	Realizzare prodotti e attività di disseminazione dei risultati dei Programmi Erasmus+ ed ESC e dei risultati provenienti dall'implementazione delle ricerche RAY:			Numero dei prodotti realizzati (video, pubblicazioni, ricerche) e numero di eventi nazionali o regionali o locali sui risultati delle ricerche	Sono state realizzate n.2 pubblicazioni europee; n. 4 pubblicazioni nazionali; sono stati realizzati 6 video; è stato realizzato un seminario ristretto europeo	Sito web dell'Agenzia Nazionale; social media	100%	APP-PLC
	2019: n. 9	2020: n. 11	2021: n.20						
10	H. Coordinamento delle attività e del Piano di lavoro congiunto della Rete Eurodesk	Definizione delle attività del Piano di Lavoro congiunto			Data di accettazione del Piano di Lavoro	Il piano di lavoro è stato definito entro la scadenza prevista	Documento di accettazione del Piano di Lavoro/ Relazione annuale sulla partecipazione agli eventi/seminari	100%	APP-IP&C
		2019: 28 febbraio	2020: 28 febbraio	2021: 28 febbraio					
		Partecipazione ad un numero minimo di eventi/seminari di aggiornamento e formazione, pari a:			Numero di eventi/seminari cui si è preso parte durante l'anno di riferimento	Nel corso dell'anno sono stati realizzati n. 2 eventi/ seminari della Rete Eurodesk di aggiornamento e formazione			
2019: n.2	2020: n.2	2021: NA							

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
1.	I. Aumentare il numero di partecipanti al Programma E+:YiA ed ESC , che hanno ottenuto la certificazione delle competenze attraverso lo YP	Numero di partecipanti che hanno ottenuto la certificazione Youthpass nella Azione Chiave 105 e ESC 11 rispetto ai progetti terminati nell'anno antecedente alla rilevazione 2019: 65% 2020: 67% 2021: N/A	Percentuale di volontari che hanno ottenuto la certificazione Youthpass	Il certificato Youthpass è stato rilasciato al 76% dei partecipanti.	Youthpass.eu	100%	APP-PLC
2.	L. Coinvolgimento di persone con minori opportunità nei progetti E+:YiA ed ESC	Aumentare il numero di persone con minori opportunità coinvolte nei progetti di KA105 nel programma E+:YiA e nei progetti ESC per le azioni che li computano. Il target è calcolato avendo come riferimento i progetti approvati. 2019: 35% 2020: 40% 2021: N/A	Percentuale di partecipanti con minori opportunità	Per l'intero anno 2019 il dato di KA105 è 34,9%, e per ESC11 35,7%	Business Object Reports	100%	APP-PLC
3-5.	M. Realizzazione delle attività di formazione all'arrivo per i volontari, i tirocinanti e i lavoratori ESC	Garantire la convocazione dei giovani che sono in Italia come volontari del Corpo Europeo di Solidarietà (con servizio di durata superiore ai 2 mesi) alla formazione all'arrivo.	Numero di volontari/tirocinanti/lavoratori convocati rispetto al numero dei partecipanti totali accolti in Italia, con un servizio di durata superiore ai 2 mesi	Il numero dei volontari formati nel 2019 (237) corrisponde all'universo dei soggetti formabili date le caratteristiche amministrative e logistiche della	DB monitoraggio partecipanti	100%	APP-PLC

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
		2019: 100%	2020: 100%	2021: 100%					
						fase pilota che ha avuto delle discontinuità.			
3-5.	N. Realizzazione delle attività di valutazione intermedia per i volontari, i tirocinanti e i lavoratori ESC	Garantire la convocazione dei giovani che sono in Italia come volontari del Corpo Europeo di Solidarietà (con servizio di durata superiore a 6 mesi) alla valutazione intermedia.			Numero di volontari/tirocinanti/lavoratori convocati rispetto al numero dei partecipanti totali accolti in Italia, con un servizio di durata superiore ai 6 mesi	Il numero dei volontari formati nel 2019 (295) corrisponde all'universo dei soggetti formabili date le caratteristiche amministrative e logistiche della fase pilota che ha avuto delle discontinuità.	DB monitoraggio partecipanti	100%	APP-PLC
		2019: 100%	2020: 100%	2021: 100%					
6	O. Attività di monitoraggio e attività di verifica dei progetti e dei beneficiari del Programma Erasmus+	Monitorare la qualità dei progetti finanziati nel programma Erasmus			Numero delle attività realizzate secondo le indicazioni previste nelle guide all'implementazione dei due Programmi	Nel corso dell'anno 2019 sono stati realizzati 4 incontri di monitoraggio nazionali e 21 visite "on the spot check during activity".	Reportistica annuale dei monitoraggi effettuati , distinta per singoli item e EPlus Link.	100%	APP-PLC

AGENZIA NAZIONALE GIOVANI
 Protocollo Interno N. 332/2020 del 26-06-2020
 Allegato 1 - Copia Documento

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
6	P. Razionalizzazione della contrattualizzazione	Obiettivo soppresso					
7	Q. Partecipazione di giovani residenti in Italia alle iniziative del Programma E+ nell'ambito del Transnational and Cooperation Activities (TCA)	Promozione delle attività formative tramite le call ai partecipanti promosse dal Centro Risorse Salto Training and Cooperation e rilanciate sul sito dell'Agenzia 2019: 200 2020: 230 2021: 250	Numero di partecipanti residenti in Italia alle iniziative TCA (sia attività di sending sia di hosting)	Nell'anno 2019 sono stati inviati 371 partecipanti italiani ad attività di TCA	EPlus Link	100%	APP-PLC
4	R. Realizzazione dei pagamenti relativi agli anticipi ai beneficiari del Programma E+: YiA	Predisposizione dei flussi informatici necessari a garantire il pagamento degli anticipi verso i Beneficiari nei tempi previsti dalla Guida al Programma Erasmus+: YiA per ogni anno del triennio 2018 – 2020 2019: 100% 2020: 100% 2021: 100%	Tempi di pagamento dell'anticipo ai Beneficiari	Il numero dei pagamenti in anticipo effettuati nei confronti dei Beneficiari entro i termini è pari a 389 , sul totale dei pagamenti dell'anticipo effettuati pari a 392 , per una percentuale pari a 99,2%	Ma.Re. e/o EPlus Link	100%	APP-C&FM

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
4	S. Realizzazione dei pagamenti relativi ai saldi ai beneficiari dei Programmi YiA e del Programma E+	Predisposizione dei flussi informatici necessari a garantire il pagamento dei saldi verso i Beneficiari nei tempi previsti dalla Guida al Programma Erasmus+: YiA			Tempi di pagamento del saldo ai Beneficiari	I pagamenti a saldo verso i Beneficiari nei tempi previsti dalla Guida al Programma Erasmus+: YiA sono pari a 420, su un totale di pagamenti effettuati pari a 446, per una percentuale pari al 94%	Ma.Re. e/o EPlus Link	100%	APP-C&FM
		2019: 50%	2020: 70%	2021: 75%					
4.-6.	T. Garantire la corretta e celere gestione del ciclo di valutazione delle Relazioni Finali di Erasmus+:YiA	Riduzione della durata media, espressa in giorni, tra il momento della ricezione della Relazione Finale e la firma della procedura Final Report Budget approval (procedura 10.1) rispetto alla durata media storica delle Relazioni Finali valutate fino al 31 dicembre 2018			Numero di giorni che intercorrono tra la ricezione della Relazione Finale e la validazione della valutazione (Final Report Budget approval) per le RF valutate nell'anno di riferimento	I flussi di lavoro relativi ai processi connessi alle Relazioni finali sono migliorati del 46%	EPlus Link	100%	APP-C&FM
		2019: 10%	2020:30%	2021: 50%					

AGENZIA NAZIONALE GIOVANI
 Protocollo Interno N. 332/2020 del 26-06-2020
 Allegato 1 - Copia Documento

AREA APP – Realizzazione del maggior numero di progetti conformi e funzionali alla mission									
OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
2	F. Realizzazione delle attività del progetto "BPE: Becoming a part of Europe"	Realizzazione del progetto nel rispetto del Piano di Lavoro:			Percentuale di realizzazione delle attività progettuali secondo l'avanzamento previsto nel Piano di Lavoro	Le attività relative al progetto BPE si sono concluse entro la data prevista di chiusura (15-12-2019) conformemente al GA 2016-2641/001-001 prot n. 8039 del18/11/2016 e l'indicatore è stato pienamente raggiunto.	Relazione annuale sulla realizzazione del Progetto BPE	100%	APP-PLC
		2019: 100%	2020:NA	2021: NA					

Tabella 5- Area Area Programmi: definizione delle strategie e degli obiettivi

Relativamente agli obiettivi elencati nella precedente tabella (Area Programmi: definizione delle strategie e degli obiettivi), si riportano i principali dettagli delle attività poste in essere per il loro raggiungimento:

A. Programmazione delle iniziative informative e formative nazionali e locali su Erasmus+

L’Agenzia ha cercato di soddisfare quante più richieste possibili di Info Day. Nel corso dell’anno 2019, sono stati realizzati 26 Info Day, rispetto ai 20 programmati, al fine di promuovere e far conoscere il Programma Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà a livello nazionale e locale, garantendo una corretta diffusione delle informazioni sul programma e l’accesso ad esso ad un crescente numero di beneficiari. Inoltre, sono state organizzate 15 attività di “Training Day”, (con relativi workshop). L’obiettivo è raggiunto al 100%. (*All. 1 APP_ Info day e Training Day*)

B. Supporto al miglioramento della qualità delle proposte progettuali

Nel corso dei due anni finanziari di riferimento TCA 2018 e TCA 2019 che di fatto coprono l’anno solare gennaio-dicembre 2019, sono stati realizzati 8 seminari/corsi di formazione in ospitalità che hanno visto la partecipazione di cittadini italiani ma anche di cittadini provenienti da altri paesi europei e non.

Nello specifico, si riportano di seguito le suddette attività di ospitalità che di fatto sono quelle su cui l’impegno finanziario e di contenuto da parte di ANG è stato più rilevante.

- 1) 5-9 marzo 2019 MACERATA: Training Course “Youth Work preventing violent radicalisation: competence development”, si è trattato del primo corso di formazione per animatori socio educativi che intendevano acquisire e/o sviluppare le loro competenze nel lavoro con giovani a rischio di estremismi e radicalismi violenti. L’attività, che ha ospitato circa 30 animatori socio educativi, è inoltre parte del più ampio partenariato sulla prevenzione dei comportamenti violenti giovanili legati agli estremismi di qualsivoglia natura, a cui l’Italia aderisce insieme alle Agenzie di Francia, Regno Unito, Germania, Malta, Belgio e i centri risorse SALTO regionali.
- 2) 14-17 aprile 2019 NAPOLI: Conferenza internazionale “Recognise it!”, si è trattato della Conferenza di chiusura dell’attività di lungo termine relativa al riconoscimento del ruolo pedagogico degli animatori socio educativi e dell’apprendimento non formale come loro obiettivo ultimo nel lavoro con i giovani. L’attività ha ospitato circa 80 partecipanti di cui il 20% provenienti dall’area mediterranea del Sud.
- 3) 29 maggio – 3 giugno 2019 BARI: Training Course “Replay – take a step back to make a step forward”, si è trattato di un corso di formazione per circa 30 animatori socio educativi avente lo scopo di riflettere e creare consapevolezza rispetto alle programmazioni pedagogiche, la loro importanza nella relazione con i giovani, il loro possibile fallimento e la necessaria reazione per il raggiungimento di risultati validi.

- 4) 22-29 giugno 2019 CONDUFURI (RC): Training Course “Training of trainers – terzo seminario residenziale), si è trattato del terzo corso residenziale per formatori di livello avanzato, organizzato ogni anno in Europa in cooperazione e coordinamento con il Centro Risorse SALTO Training & Cooperation.
- 5) 23-28 settembre BEIRUT: Seminario “Empowerment of women in politics and entrepreneurship”, si è trattato del primo seminario internazionale che l’Italia ha finanziato interamente in un Paese extra UE (Libano) con l’intento di conoscere, riflettere, condividere e progettare nuove forme di empowerment femminile in politica e imprenditorialità. Sono stati ospitati 30 rappresentanti di ONG che lavorano nell’inclusione di target femminili a forte rischio di esclusione sociale.
- 6) 15-19 ottobre 2019 MADRID: Forum “Towards Collaborative Practice”, si è trattato del Quinto forum sull’imprenditorialità sociale aventi risvolti locali attraverso pratiche di solidarietà, derivanti da progetti Erasmus+, capitolo Gioventù. L’Italia è membro storico del partenariato composto anche da Regno Unito, Ungheria, Spagna, Malta e Cipro; sono stati inviati 10 partecipanti e l’Agenzia è stata membro del team di preparazione e di realizzazione.
- 7) 18-23 novembre 2019 ROMA: Training Course “Embracing Diversity”, si è trattato di un corso di formazione per 30 animatori socio educativi che si relazionano nel loro lavoro quotidiano con la “Diversità” in senso ampio; obiettivo del corso è stato quello di fornire strumenti educativi per una sana e costruttiva valorizzazione della diversità nei gruppi di giovani.
- 8) 18-21 novembre 2019 STRASBURGO: Conferenza “Edu4Europe Forum”, si è trattato del I forum sull’educazione alla cittadinanza democratica, realizzato in partenariato con l’AN francese, tedesca e la Youth Partnership. L’Italia ha partecipato inviando 20 partecipanti e cofinanziando il forum stesso in vista dell’organizzazione della seconda edizione che verrà invece ospitato in Italia a gennaio 2021.

L’obiettivo è raggiunto al 100%. (*All. 2 APP_Miglioramento qualità proposte progettuali*)

C. Supporto all'utenza attraverso la realizzazione di consulenze di secondo livello a potenziali beneficiari

Nel 2019 sono state realizzate 53 consulenze: il 62% attraverso incontri programmati con i referenti di organizzazioni/enti/gruppi richiedenti il supporto dell’ANG; il 36% attraverso conversazioni telefoniche pianificate; in rari casi, e quando le richieste lo consentono, si ricorre al solo utilizzo di e-mail per offrire supporto di secondo livello all’utenza. In merito alle richieste pervenute, sono state realizzate consulenze mirate sulle seguenti tipologie di attività:

- 13 consulenze per progetti di KA1 Scambi di giovani
- 2 consulenze per progetti di KA1 Mobilità degli Youth worker
- 21 consulenze per progetti di KA2 Partenariati strategici
- 2 consulenze per progetti di KA3 Progetti di dialogo giovanile

- 9 consulenze sulla progettazione nell'ambito di Erasmus+:Gioventù per un totale di 47 consulenze su Erasmus+:Gioventù;
 - 4 consulenze su Quality Label
 - 5 consulenze sulle attività di Volontariato
 - 2 consulenze sulle attività di Tirocinio
 - 2 consulenze sulle attività di Lavoro
 - 4 consulenze sui Progetti di solidarietà
- per un totale di 17 consulenze sul Corpo europeo di solidarietà.

Il numero delle tipologie di progetti e Azioni/attività trattate e approfondite è pari a 64, quindi superiore al numero delle consulenze effettuate. Ciò dimostra che, in alcuni casi, sono state approfondite più Azioni/attività nell'ambito della stessa consulenza. Il programma Erasmus+:Gioventù è stato maggiormente richiesto, 47 Azioni/attività trattate nell'ambito delle consulenze effettuate, rispetto al Corpo europeo di solidarietà, 17 attività trattate. Si noti, però, che il Corpo europeo di solidarietà è stato il Programma maggiormente approfondito attraverso le Palestre di progettazione realizzate dall'ANG e i Trainingday effettuati in collaborazione con la Rete Eurodesk nel corso del 2019. In considerazione dell'approvazione del nuovo Programma a fine 2018, il piano di informazione/formazione e promozione del Corpo europeo di solidarietà prevedeva la più ampia diffusione su tutto il territorio nazionale. Gli utenti che si sono avvalsi del servizio di consulenza sono stati invitati, subito dopo e per e-mail, a rispondere in forma anonima ad un breve questionario, che ne rileva opinioni ed eventuali suggerimenti; lo strumento è pensato per dare voce a coloro che beneficiano dell'operato dell'Ufficio e per migliorare sempre più il servizio fornito. Come indicato nella sezione "Customer satisfaction", nell'anno 2019 il grado di soddisfacimento dei bisogni degli utenti, calcolato sui questionari compilati da coloro che hanno deciso di rispondere alla rilevazione, raggiunge una percentuale pari all'88,8%. Pienamente soddisfatto è il giudizio di valutazione generale prevalente in merito al servizio ricevuto.

Pertanto, l'obiettivo risulta raggiunto al 100%. (*All. 3 APP_Relazione annuale sulle consulenze*)

D. Customer Satisfaction

L'Ufficio I&C attua regolarmente la valutazione del proprio servizio di consulenza all'utenza attraverso un questionario online appositamente creato. Gli utenti che si avvalgono del servizio di consulenza vengono invitati, subito dopo e per email, a rispondere in forma anonima ad un breve questionario, che ne rileva opinioni ed eventuali suggerimenti; lo strumento è pensato per dar voce a coloro che beneficiano dell'operato dell'Ufficio e per migliorare sempre più il servizio fornito.

Nell'anno 2019, il grado di soddisfacimento dei bisogni degli utenti, calcolato sui questionari compilati da coloro che hanno deciso di rispondere alla rilevazione, raggiunge una percentuale pari all'88,8%. Pienamente soddisfatto è il giudizio di valutazione generale prevalente in merito al servizio ricevuto.

Nel 2019 è stato, inoltre, rilevato il grado di soddisfazione dei partecipanti alle attività di TrainingDay realizzate dall'Ufficio in collaborazione con Eurodesk Italy. 15 gli appuntamenti di formazione realizzati su tutto il territorio nazionale, per ognuno dei quali i partecipanti sono stati invitati ad esprimere la propria valutazione. L'87% di coloro che hanno fornito un giudizio ha attribuito al proprio grado di soddisfazione un valore fra 7 e 10, determinando un indice di gradimento medio pari a 8,7/10.

Nella rilevazione effettuata risulta soddisfatto il 88,8% dei partecipanti. L'obiettivo è considerato raggiunto al 100%, in quanto il target prevedeva il raggiungimento del 75%. (All. 4 APP_Analisi attività di customer satisfaction)

E. Supporto all'utenza attraverso l'implementazione dei siti dedicati alla promozione e informazione dei programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà

Nel corso del 2019 l'Ufficio I&C ha realizzato il suo servizio di supporto all'utenza implementando i contenuti del sito dell'Agenzia nazionale per i giovani www.agenziagiovani.it, attraverso la redazione di n.18 contributi tematici con i seguenti testi di approfondimento su:

1. specifici documenti relativi alle politiche per i giovani a livello europeo, come la Strategia dell'Ue per la gioventù e tematiche connesse (Youth goals, Youth Dialogue, ecc).
2. iniziative per i giovani promosse a livello europeo, come la Settimana europea della Gioventù.
3. specifiche opportunità promosse dai Programmi europei per i giovani.
4. tematiche di attualità relative alla cooperazione europea nel settore della gioventù, come gli aggiornamenti inerenti la Brexit.
5. opportunità promosse da ESC per le sezioni del sito.
6. piano delle Palestre di progettazione e altre iniziative promosse dall'ANG.
7. piano dei TrainingDay promossi in cooperazione con la Rete Eurodesk Italy.
8. allocazione dei fondi per i programmi Erasmus+ ed ESC.

L'Ufficio ha inoltre lavorato alla redazione dei testi per:

1. 2 brochure informative prodotte dall'ANG per i programmi Erasmus+ ed ESC.

(All. 5 APP_Relazione annuale contributi)

F. Supporto all'utenza attraverso l'implementazione dei siti dedicati alla promozione e informazione dei programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà

Nel corso del 2019 l'Ufficio ha realizzato il suo servizio di supporto all'utenza implementando i contenuti del sito dell'Agenzia nazionale per i giovani www.agenziagiovani.it e del sito unico nazionale dedicato al programma Erasmus+, www.erasmusplus.it. Sono state n. 36 le pubblicazioni online di strumenti di lavoro, studi, ricerche, documenti strategici e di politiche per i giovani rispetto al target previsto di 20.

I contributi sono suddivisibili in alcune principali categorie:

1. redazione e pubblicazione di news di informazione sugli strumenti di partecipazione ai programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà, sulle scadenze e i fondi disponibili
2. aggiornamento degli strumenti di partecipazione ai programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà e relative news (ad es. Youthpass in Corpo europeo di solidarietà)
3. redazione e pubblicazione di news sui risultati della valutazione nell'ambito dei programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà
4. redazione e pubblicazione di news su opportunità dell'UE per i giovani (dai corsi di formazione/seminari a DiscoverEu, dagli Erasmusdays al concorso fotografico per i 30 anni di Erasmus).

(All. 6 APP_Relazione annuale sulle pubblicazioni)

G. Disseminazione dei risultati dei progetti e alle attività dei Programmi Erasmus+ ed ESC e diffusione della conoscenza dei risultati provenienti dalle ricerche europee RAY

Nel 2019 sono state completate le 3 ricerche internazionali RAY con la produzione dei seguenti materiali:

1) *Competence development and capacity building in Erasmus+/YiA, moduli A, B e C*, si tratta della pubblicazione conclusiva sulle competenze che maggiormente vengono acquisite nel Programma Erasmus+/GIA da parte degli youth worker.

2) *The effects of participation in Erasmus+/YIA* che esplora le competenze di cittadinanza e che promuovono la partecipazione dei giovani e dei responsabili di progetto coinvolti nel Programma Erasmus+/GIA.

In materia di partecipazione, a febbraio, è stato organizzato a Roma un seminario internazionale (ristretto) sulla ricerca per iniziare a condividere i primi risultati sulla partecipazione.

3) *The Main findings of the research Standard survey*, una pubblicazione, cioè, che mette in evidenza i risultati principali dell'attività di monitoraggio sulla partecipazione di giovani con minori opportunità, il miglioramento dell'occupabilità di giovani, youth workers e volontari, l'acquisizione di competenze e abilità in progetti di mobilità

A ottobre 2019 è stato lanciato il secondo round del sondaggio standard che si ripete ogni sei mesi e che si concluderà a giugno 2020

Contemporaneamente alla conclusione di queste ricerche sono state avviate 3 nuove ricerche RAY:

1) Progetto di ricerca sull'impatto dell'azione chiave 2: cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche (RAY-INNO)

2) Progetto di ricerca sullo sviluppo organizzativo e sulle organizzazioni di apprendimento nel settore europeo della gioventù (RAY-LEARN)

3) Progetto di ricerca sugli approcci alla partecipazione e all'educazione alla cittadinanza e all'apprendimento nei programmi europei per i giovani (RAY-PART).

A cura dell'ufficio, sono stati prodotti due rapporti nazionali, il rapporto nazionale INNO e il rapporto nazionale LEARN, come risultato dell'esplorazione di casi studio sull'innovazione e le buone pratiche nei partenariati strategici (INNO) e nelle organizzazioni di apprendimento (LEARN).

Nella ricerca INNO sono stati selezionati 6 progetti e 6 casi studio sono stati implementati; nella ricerca LEARN sono state selezionate 10 organizzazioni per 10 case study. E' stata avviata la ricerca denominata PART, per la quale sono stati selezionati due progetti in qualità di casi studio per esplorarne l'efficacia.

Al seguente link sono disponibili le ricerche pubblicate:

<https://www.researchyouth.eu/results-erasmus-youth-in-action>

(All. 7 APP_Prodotti di disseminazione)

H. Coordinamento delle attività e del Piano di lavoro congiunto della Rete Eurodesk e partecipazione alle riunioni della Rete Eurodesk

Il Piano di lavoro congiunto con Eurodesk Italy prevede la cooperazione nel campo dell'informazione finalizzata alla realizzazione di attività di informazione/formazione a livello locale/nazionale per tutti gli stakeholder dei programmi Erasmus+ e Corpo europeo di solidarietà. Il Piano di lavoro con le proposte di attività da realizzare nel corso del 2019 è stato presentato da Eurodesk Italy all'ANG e approvato dal Direttore generale entro febbraio 2019. Nel 2019 l'ANG ha realizzato congiuntamente con Eurodesk Italy 15 attività denominate InfoDay e TrainingDay a livello locale in 12 differenti Regioni italiane, in località meno attive a livello di partecipazione ai Programmi europei o presso Comuni dove l'ANG non aveva precedentemente svolto attività. Le 15 attività svolte hanno previsto la realizzazione di 12 workshop di approfondimento delle Azioni chiave di Erasmus+: Gioventù e delle opportunità promosse dal Corpo europeo di solidarietà. Circa 900 persone hanno preso parte attiva ai seminari realizzati nel corso del 2019.

L'ANG ha garantito la propria presenza a 2 riunioni/incontri organizzati da Eurodesk Italy:

- Riunione di coordinamento, informazione, aggiornamento e formazione della Rete nazionale italiana dei Punti Locali Eurodesk, dal 21 al 24 ottobre 2019.
- Seminario di formazione iniziale dei nuovi referenti dei Punti Locali Eurodesk dal 18 al 22 marzo 2019, durante il quale sono stati approfonditi i programmi e le politiche europee per i giovani, il programma Erasmus+, obiettivi, priorità, Azioni chiave, modalità di partecipazione ed è stata introdotta la nuova iniziativa denominata Corpo europeo di solidarietà.

Il piano di lavoro congiunto è stato inoltre finalizzato: all'informazione/promozione del nuovo programma Corpo europeo di solidarietà; alla promozione di strumenti e campagne europee, come DiscoverEU e il Portale europeo per i giovani; all'informazione e diffusione delle priorità tematiche del Dialogo dell'UE con i giovani e del supporto al processo di consultazione; la promozione e diffusione di eventi, tematiche e messaggi collegati ai Programmi europei, alle campagne e alle tematiche prioritarie.

Inoltre, nell'ambito delle attività di informazione e comunicazione sono state promosse le tematiche prioritarie della Settimana europea per la gioventù: i 29 eventi organizzati in Italia a livello locale sono stati promossi attraverso il Portale europeo per i giovani.

Le attività promosse in cooperazione con l'ANG e quelle realizzate nell'ambito dell'Informazione dei giovani sono descritte nel Work programme anno 2019 e i risultati sono riportati nello Yearly report per l'anno 2019. Si rimanda agli allegati 1, 2 e 3 relativi al presente obiettivo che riportano il documento di accettazione del Piano di lavoro e i programmi di attività dei seminari svolti. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 8 APP_Elenco riunioni e incontri rete Eurodesk)

I. Aumentare il numero di partecipanti al Programma E+:YiA ed ESC, che hanno ottenuto la certificazione delle competenze attraverso lo YP

Tale indicatore viene elaborato secondo la procedura prevista dal Work Programme nell'ultima versione che richiedeva tale indicatore, e pertanto si riferisce ai progetti finalizzati nel corso del 2019, indipendentemente dall'ADEC di ciascun progetto.

Nel 2019 non sono stati finalizzati progetti di ESC11, pertanto non si è provveduto alla rilevazione.

Nel 2019 si sono finalizzati 472 progetti di KA105, che prevedevano la partecipazione di 11389 partecipanti (fonte Epluslink). I partecipanti effettivi sono stati 11257 (fonte Mobility Tool). Per detti 472 progetti il sito Youthpass.eu registra il rilascio di 8550 certificati, pari al 76,0% dei partecipanti effettivi rilevati tramite il Mobility Tool.

(All. 9 APP_Analisi rilascio certificati YP)

L. Coinvolgimento di persone con minori opportunità nei progetti E+:YiA ed ESC

Tra gli elementi cardine dei Programmi Erasmus+ ed ESC vi è il supporto a soggetti svantaggiati, con particolare riferimento alle condizioni socio-economiche, fisiche e geografiche. A tal fine, l'ANG intende porre particolare attenzione al coinvolgimento di soggetti con minori opportunità, rafforzando gli strumenti della programmazione europea e garantendo l'utilizzo delle risorse in linea con le priorità dei Programmi. Relativamente al coinvolgimento di persone con minori opportunità si fornisce il dettaglio per ciascuna delle due azioni monitorate:

KA105: come si evince dall'allegata tabella estratta da Business Object Reports EP13 (ALL. 1), nel corso del 2019 sono stati approvati 351 progetti nell'ambito della KA105, a cui si prevede prendano parte 12876 partecipanti. Di questi si prevede che 4498 siano giovani con minori opportunità. La percentuale di giovani partecipanti con minori opportunità in KA105 nei progetti approvati nel 2019 è pertanto del 34,9%.

ESC11: come si evince dall'allegata tabella estratta da Dashboard (ALL. 2), nel corso del 2019 sono stati approvati 161 progetti nell'ambito di ESC11, a cui si prevede prendano parte 713 partecipanti. Di questi si prevede che 254 siano giovani con minori opportunità. La percentuale di giovani partecipanti con minori opportunità in ESC11 nei progetti approvati nel 2019 è pertanto del 35,6%. La riduzione dello 0,1% è data dalla modifica del progetto codice 2019-3-IT03-ESC11-017599 intervenuta successivamente alla rilevazione.

Il target è calcolato avendo come riferimento i progetti approvati. Il dato è estratto da Business Object Reports. (*All.10 APP_Analisi partecipanti E+ con minori opportunità*).

M. Realizzazione delle attività di formazione all'arrivo per i volontari, i tirocinanti e i lavoratori ESC

Nell'ambito dei progetti del Corpo Europeo di Solidarietà, la formazione all'arrivo dei volontari rappresenta uno step fondamentale di comprensione per la buona riuscita dell'attività, consentendo di preparare il volontario alla nuova esperienza in un paese nuovo. L'obiettivo dell'Agenzia è quello di riuscire a garantire a tutti i volontari, la partecipazione alla sessione di formazione all'arrivo, in tempi congrui rispetto all'avvio del progetto. Il target di riferimento dell'obiettivo M sono i partecipanti ESC (nello specifico volontari, tirocinanti e lavoratori) e i volontari europei Erasmus+ che svolgono la mobilità in Italia, di durata superiore ai 2 mesi. Non esistendo una banca dati dedicata, è stato necessario identificare i nominativi dei partecipanti alle attività per il tramite delle liste dei giovani che sottoscrivono l'assicurazione CIGNA, pubblicate dalla CE sul sito NACConnect. Ad integrazione e per ulteriori verifiche, l'ANG ha predisposto un formulario di iscrizione alle attività on line e queste sono le due fonti per la identificazione dei nominativi dei giovani idonei alla formazione TEC. Per l'annualità 2019 sono state realizzate n. 9 Formazioni all'arrivo che hanno coinvolto un totale di 237 partecipanti.

La erogazione del servizio di TEC da parte dell'ANG ha subito dei periodi di discontinuità e la riattivazione del servizio è avvenuta secondo modalità e tematiche nuove che hanno richiesto del tempo per poter essere rese fruibili da parte di tutti i partecipanti alle attività formative. Questa nuova tipologia di cicli di TEC avviata nel 2019 è stata indicata come "sperimentale" in quanto sono state introdotte delle sessioni di video e podcast in sostituzione della formazione linguistica. Questa novità è ritenuta innovativa, utile e d'impatto per la prosecuzione dell'opportunità di apprendimento vissuta dai partecipanti. L'Agenzia ha monitorato il gradimento da parte dei partecipanti e dai questionari di valutazione dei partecipanti è emerso il loro gradimento per queste nuove attività che ha visto il coinvolgimento di esperti del settore in aggiunta ai formatori interculturali. –sono emersi suggerimenti rispetto alla metodologia e/o agli orari e altre proposte migliorative - che l'ANG ha preso in considerazione per la fase di consolidamento del TEC.

I partecipanti che hanno aderito alla formazione sono stati il massimo numero che era possibile ospitare considerate le soluzioni contrattuali e logistiche che l'Agenzia ha messo in campo.

Il dato a consuntivo 2019, estratto dal Data Base (EplusLink) di monitoraggio dei partecipanti, riporta un numero pari al 100% dei volontari formati (237 volontari formati, corrispondenti all'universo dei soggetti formabili). (*All. 11 APP_Formazione all'arrivo volontari*).

N. Realizzazione delle attività di valutazione intermedia per i volontari, i tirocinanti e i lavoratori ESC

Nell'ambito del Corpo Europeo di Solidarietà, per quei progetti che hanno una durata superiore a sei mesi, il Programma prevede un'attività di valutazione intermedia del percorso del volontario, volta a verificare se il volontario ha realizzato un percorso di educazione formale e non formale in linea con quanto previsto dal Programma. Tale attività rappresenta un momento importante per acquisire informazioni utili a monitorare da un lato il percorso formativo realizzato dei giovani, e dall'altro le modalità di gestione e organizzazione dei Beneficiari dei finanziamenti.

L'indicatore è calcolato come rapporto tra il numero di tirocinanti/lavoratori convocati rispetto al numero dei partecipanti totali accolti in Italia, con un servizio di durata superiore ai 6 mesi. Analogamente a quanto avvenuto rispetto all'attività di Formazione all'Arrivo, i nominativi dei partecipanti per il TEC sono stati recuperati attraverso le liste dell'assicurazione CIGNA pubblicate dalla CE sul sito NACconnect e attraverso un form online di raccolta dati predisposto dall'ANG e presente all'interno del sito. Per l'annualità 2019 sono state realizzate n. 12 Valutazioni Intermedie che hanno coinvolto un totale di 295 partecipanti. Purtroppo la discontinuità del servizio, non ha consentito di erogare l'attività formativa per tutto il corso dell'anno, ma è stato formato il 100% di coloro che potevano essere formati in base alle soluzioni contrattuali logistiche effettuate dall'Agenzia.

Il dato a consuntivo 2019, estratto la DB di monitoraggio dei partecipanti, riporta un numero pari al 100% dei volontari formati (295 volontari formati, corrispondenti all'universo dei soggetti formabili).

(*All. 12 APP_Valutazione intermedia dei volontari SVE*)

O. Attività di monitoraggio e attività di verifica dei progetti e dei beneficiari del Programma Erasmus+

I Programmi prescrivono un numero minimo di controlli e monitoraggi da realizzare sui Beneficiari dei finanziamenti, in proporzione al numero di progetti approvati. L'Agenzia si pone annualmente l'obiettivo di realizzare almeno il numero minimo di controlli prescritti, al fine di garantire il corretto presidio sulle attività svolte dai Beneficiari.

L'indicatore individuato è calcolato come il rapporto tra il numero di monitoraggi realizzati e il numero dei monitoraggi richiesti dalla Guida alle Agenzie Nazionali per l'implementazione dei due programmi, nel medesimo periodo di riferimento (ovvero l'anno finanziario). Nel corso del 2019 sono state realizzati in totale 4 incontri di monitoraggio nazionali (2 per KA 105, 1 per KA 205, 1 per KA 347) e 21 visite "on the

spot check during activity". Le attività di monitoraggio hanno riguardato la realizzazione di 4 incontri nazionali realizzati a Roma secondo le seguenti modalità:

Ka 105 mobilità di giovani

1. 27 giugno scambi di giovani
2. 16 luglio mobilità di youth worker

Ka 205 Partenariati Strategici

1. 14 febbraio (kick-off meeting)

Ka 347 Dialogo Giovanile

- 17 dicembre

Si rimanda all'allegato relativo al presente obiettivo riportante le relazioni di tali incontri

ON THE SPOT CHECK DURING ACTIVITY

Gli incontri di verifica dei progetti si sono invece realizzati attraverso visite sul luogo ai progetti suddivisi tra le Azioni Chiave: 105/125/205/347

Sono stati visitati complessivamente 21 progetti dei quali:

- 11 dell'Azione Chiave 105, nonostante la necessità di richiedere alcune specificazioni nonché adeguamento di obiettivi e attività l'andamento in generale è abbastanza positivo. Rimane necessità di approfondire la conoscenza (nonostante la visita e la condivisione) in merito all'organizzazione *Futuro e Progresso*
- 6 dell'azione Chiave 125; 5 di questi progetti hanno avuto un riscontro positivo mentre uno di questi (*SOS EUROPA*) ha evidenziato criticità opportunamente segnalate all'organizzazione.
- 2 dell'Azione Chiave 205
- 2 dell'Azione Chiave 347

L'obiettivo è raggiunto al 100% in quanto le attività realizzate risultano in linea con le richieste della Commissione Europea (*All. 13 APP_Monitoraggio progetti e beneficiari E+*).

P. Razionalizzazione della contrattualizzazione

L'obiettivo in oggetto è stato soppresso in quanto la modifica dei flussi organizzativi, volti ad una maggiore efficienza nella validazione dei beneficiari, lo ha reso non più rilevabile. Nel dettaglio, come già specificato, in sede di definizione originaria dell'obiettivo, il processo lavorativo prevedeva la validazione del beneficiario a valle del Comitato di Valutazione. Nel corso del 2019 questo processo è variato, ossia la validazione viene effettuata prima del Comitato di Valutazione.

Q. Accrescere la partecipazione di giovani residenti in Italia alle iniziative del Programma E+ nell'ambito del Transnational and Cooperation Activities (TCA)

Per quanto riguarda le attività di invio che hanno visto il coinvolgimento della stragrande maggioranza di partecipanti, i dati quantitativi relativi ai partecipanti residenti in Italia inviati nell'anno 2019 corrisponde a circa: 371 persone che hanno svolto attività formativa mirata in sending, cioè inviati dall'Italia ad occasioni formative organizzate in altri Paesi partecipanti del Programma.

A tali dati, rilevati nel Piano della Performance, si aggiungono i circa 2000 partecipanti all'iniziativa Role Model, che ha visto una serie di tappe su tutto il territorio nazionale; per i dettagli di tale iniziativa si rimanda all'allegato 1 relativo al presente obiettivo.

A tali partecipanti si aggiungono quelli residenti in Italia che hanno partecipato ad attività in hosting, cioè organizzate in Italia dall'Agenzia Nazionale per i Giovani, pari a circa 40 persone.

I dati sono reperibili all'interno dei database interni di ANG e riepilogati nel documento allegato, attestando la percentuale del grado di raggiungimento al 100%. (*All. 14 APP_Partecipazione giovani a TCA*).

R. Realizzazione dei pagamenti in anticipo ai beneficiari del Programma E+:YiA

In considerazione dell'importanza che riveste per i Beneficiari (per la maggior parte associazioni e gruppi informali di giovani) l'anticipo di un finanziamento alla realizzazione di un progetto, l'Agenzia intende garantire sempre il rispetto dei tempi indicati dalla Guida alle Agenzie Nazionali per l'implementazione del Programma Erasmus+.

L'indicatore è misurato tramite la predisposizione dei flussi informatici necessari a garantire il pagamento degli anticipi verso i Beneficiari nei tempi previsti dalla Guida al Programma Erasmus+: YiA per ogni anno del triennio 2018 – 2020.

Durante l'anno solare 2019 sono stati erogati € 9.811.223,38 a titolo di prefinanziamento per l'implementazione di progetti E+ , relativi alle 392 Convenzioni, sottoscritte nell'anno, e a 19 richieste di ulteriori quote di prefinanziamento, a seguito degli stati di avanzamento dei progetti (report intermedi presentati dai beneficiari, per i progetti che prevedono questo meccanismo di finanziamento). Il 99,2% dei suddetti fondi è stato erogato entro i termini stabiliti dalla Convenzione di sovvenzione, ossia 30 giorni dal perfezionamento o dalla ricezione della garanzia finanziaria

Nello stesso periodo sono stati erogati € 4.693.680,71 a titolo di prefinanziamento per l'implementazione di progetti ESC. Anche in questo caso è stato sostanzialmente rispettato il termine di pagamento entro 30 giorni stabilito dalle relative Convenzione di sovvenzione.

Si rimanda all'allegato relativo al presente obiettivo. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (*All. 15 APP_Pagamenti in anticipo*).

S. Realizzazione dei pagamenti a saldo ai beneficiari dei Programmi YiA e del Programma E+

Con riferimento ai saldi dei progetti E+, nel 2019 sono stati erogati € 1.949.116,41, a seguito della conclusione dell'iter di valutazione delle relazioni finali e dei controlli di livello successivo ("desk check",

“On the spot check after completion of the projects” e “Systems’ check”). Con riferimento ai tempi di pagamento, nel 94% dei casi l’ufficio C&FM riesce a trasmettere la richiesta di pagamento alla Tesoreria entro 30 giorni dalla conclusione della valutazione della relazione finale (individuata come la data della procedura 10.1 "final report budget approval" su EPlusLink e nei casi di desk check dall'e-mail di conclusione di desk check).

Si precisa che solo il 14% dei saldi viene erogato entro il termine di 60 giorni dal ricevimento della relazione finale (cfr obiettivo T). Nel 2019 sono stati recuperati € 263.795,46 a titolo di restituzioni fondi, richiesti dall’Agenzia nel corso del 2018 e del 2019, a seguito delle verifiche e controlli effettuati sui progetti (“relazioni finali”, “desk check”, “On the spot check after completion of the projects” e “Systems’ check”). Le procedure di recupero sono state implementate nei tempi definiti dalla Commissione europea. Nei confronti di 6 organizzazioni (beneficiarie complessivamente di 8 progetti) è stata avviata la procedura per il recupero forzoso, per un importo complessivo di € 103.041,00, corrispondente alla mancata restituzione degli importi richiesti a seguito dell’esito delle verifiche effettuate dall’Agenzia e/o cancellazione dei progetti. L’obiettivo è raggiunto al 100%. (*All. 16 APP_Pagamenti a saldo*)

T. Garantire la corretta e celere gestione del ciclo di valutazione delle Relazioni Finali di Erasmus+:YiA

Nel corso dell’anno di riferimento, vi è stata una riduzione della durata media, espressa in giorni, tra il momento della ricezione della Relazione Finale e la firma della procedura Final Report Budget approval (procedura 10.1) rispetto alla durata media storica delle Relazioni Finali valutate fino al 31 dicembre 2018 del 46% passando da 246 giorni a 133 giorni. Nel corso del 2019, l’Agenzia ha proseguito gli sforzi avviati con l’Action Plan sulle relazioni finali, concordato con la Commissione europea nel 2018, al fine di ridurre progressivamente e significativamente i ritardi nell’erogazione dei saldi, accumulati nei precedenti anni, anche a causa della carenza di personale. L’assetto organizzativo e il flusso di lavoro predisposto, ha consentito di mantenere i livelli del 2018 in termini di numero di relazioni finali valutate che, essendo mediamente superiore al numero di progetti finanziati dall’Agenzia, produce un progressivo recupero dei ritardi. Si precisa che per la rilevazione del dato, stante la struttura del database di riferimento, sono state applicate le seguenti semplificazioni: per la data di ricezione della relazione finale si fa riferimento al beneficiary report accettato in ricezione; non sono rilevati i periodi di sospensione della valutazione per la ricezione di eventuali integrazioni richieste al beneficiario, sia in fase di ricezione sia in fase di valutazione. Oltre agli aspetti organizzativi e di coordinamento, la continuità e stabilità del gruppo di lavoro, costituito dal personale interno, dall’assistenza tecnica e da pool di esperti esterni consolidatosi nel tempo, si configura come un fattore determinante per ridurre ulteriormente i tempi di valutazione, garantendo un buon livello qualitativo del lavoro svolto. L’obiettivo è raggiunto al 100%. (*All. 17 APP_Relazion finali*)

F. Realizzazione delle attività del Progetto “BPE: Becoming a part of Europe”

Come riportato nella relazione finale sullo stato di avanzamento del progetto, le attività relative al progetto BPE si sono concluse entro la data prevista di chiusura (15-12-2019) conformemente al GA 2016-2641/001-001 prot n. 8039 del 18/11/2016 e l'indicatore è stato pienamente raggiunto. Il Progetto BPE si è concluso nel corso del 2019; a supporto dell'attività svolta si allegano:

- Il report finale trasmesso alla Commissione Europea
- La scheda di valutazione di detto report
- La lettera di approvazione del final report e di notifica del saldo di progetto
- La documentazione dei due meeting tenutisi nel 2019 come programmato nel progetto.

Si sottolinea come la valutazione del rapporto finale, che raggiunge un punteggio di 89/100 sottolinea la bontà dell'iniziativa e come essa abbia prodotto un saldo positivo a favore dell'Agenzia Nazionale per i Giovani di circa € 90.000. (*All. 18 APP_Realizzazione attività BPE*)

AMS Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema (Responsabile Dott. Andrea Chirico per il periodo 1 gennaio 2019- 15 marzo 2019. Direttore Amministrativo ad interim Avv. Domenico De Maio dal 16 marzo 2019)

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
1	A. Tracciamento della quadratura dei conti bancari	Quadratura mensile del 100% dei conti correnti utilizzati dall'agenzia	Nr. Quadrature effettuate / Nr. Conti correnti utilizzati	Al 31/12/2019 è stata effettuata la quadratura dei conti correnti utilizzati, con i relativi report.	Report di quadratura mensile dei conti correnti	100%	AMS-STM
		2019: 100% 2020: 100% 2021: 100%					
1	B. Corretta gestione dei pagamenti a valere sul funzionamento di ANG	Gestione dei pagamenti a valere sul funzionamento nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa.	Indice di tempestività dei pagamenti definito in termini di ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture	L'indice di tempestività per l'anno 2019 risulta minore di zero, ovvero -6,50	Database dei pagamenti e/o Ge.Co.	100%	AMS-STM
		2019: < 0 2020: < 0 2021: < 0					
2	C. Rispetto della procedura di gestione degli acquisti	Corretta realizzazione di tutti gli step previsti dalle procedure in tema di "acquisti", nei tempi indicati dalla normativa.	Nr. di check list compilate / Nr. di procedure di acquisto realizzate	Per ciascuna procedura di acquisto realizzata al 31/12/2019, è stata compilata la relativa check list.	Database delle procedure di acquisto / Agorà	100%	AMS-PRC
		2019: 100% 2020: 100% 2021: 100%					

AGENZIA NAZIONALE GIOVANI
 Protocollo Interno N. 332/2020 del 26-06-2020
 Allegato 1 - Copia Documento

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
2	D. Collaborazione tra uffici per la realizzazione degli obiettivi istituzionali	Invio entro i tempi previsti di copia del contratto di acquisto perfezionato al Richiedente la prestazione	Somma dei giorni impiegati per l'invio dei contratti al richiedente / Nr. di contratti perfezionati	Al 31/12/2019 la somma dei giorni impiegati per l'invio dei contratti al richiedente / Nr. di contratti perfezionati risulta inferiore ai 5 giorni.	Database delle procedure di acquisto / Agorà	100%	AMS-PRC
		2019: <=5gg					
2	E. Collaborazione tra uffici per l'efficientamento dell'intero processo a beneficio di stakeholders sia interni che esterni	Invio entro i tempi previsti delle informazioni necessarie e propedeutiche ai pagamenti: (copia del contratto di acquisto, nome del fornitore, codice CIG e Numero RdA), all'Ufficio ACR	Somma dei giorni impiegati per l'invio dei contratti al richiedente / Nr. di contratti perfezionati	Al 31/12/2019 la somma dei giorni impiegati per l'invio delle informazioni all'Ufficio ACR / Nr. di contratti perfezionati risulta inferiore ai 5 giorni.	Database delle procedure di acquisto / Agorà	100%	AMS-PRC
		2019: <=5gg					
3	F. Rilevazione del benessere organizzativo	Realizzazione di indagini sul benessere organizzativo mediante la somministrazione di un questionario ai dipendenti	Nr. Indagini realizzate	La rilevazione è stata effettuata con lettera di trasmissione ANG/7898/SDG del 12 novembre 2019	Questionario somministrato ai dipendenti	100%	AMS-HR
		2019: 1					
3	G. Progetto di attivazione del lavoro agile in ANG	Realizzazione delle fasi del progetto di lavoro agile così come previsto dal documento redatto dall'Amministrazione "Progetto di attivazione del lavoro agile in ANG"	Nr. di fasi realizzate / nr. di fasi previste dal documento "Progetto di attivazione del lavoro agile in ANG"	Al 31 dicembre 2019 è stato approvato il piano di lavoro agile dell'ANG con determina ANG/928-	Report annuale sullo stato di avanzamento del progetto	100%	AMS-HR

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO			INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
		2019:	2020:	2021: NA					
		2019: 66%	2020: 100%	2021: NA		2019/INT del 30/12/2019 ed è stato stipulato un protocollo d'intesa con le organizzazioni sindacali per l'avvio della fase sperimentale.			

Tabella 6- Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema Definizione delle strategie e degli obiettivi

Relativamente agli obiettivi elencati nella precedente tabella (Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema: definizione delle strategie e degli obiettivi), si riportano i principali dettagli delle attività poste in essere per il loro raggiungimento:

A. Tracciamento della quadratura dei conti bancari

Questo obiettivo è raggiunto attraverso l'analisi mensile delle quadrature effettuate sul numero di conti correnti utilizzati. L'obiettivo è raggiunto al 100%, come attestato nei verbali del Collegio dei Revisori. (*All. 1 AMS_Report quadratura conti bancari*)

B. Corretta gestione dei pagamenti a valere sul Funzionamento di ANG

Il corretto funzionamento dell'Agenzia non può prescindere dall'elemento "tempo di realizzazione dei pagamenti". In linea con le indicazioni normative, l'indice di tempestività dei pagamenti è stato definito quale indicatore della corretta gestione dei pagamenti a valere su tutti i fondi utilizzati dall'Agenzia per l'effettuazione dei pagamenti. Tale indice, calcolato così come indicato dalla Circolare n.3 del 14 febbraio 2015 del MEF, consente di avere un indicatore omogeneo per tutte le Amministrazioni, con un impatto positivo sia nei confronti dei fornitori sia dell'utenza, in termini di trasparenza dell'azione amministrativa.

Il dato per il 2019, consultabile anche nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Agenzia, si è attestato a -6,50 manifestando una tempistica di realizzazione dei pagamenti inferiore rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (*All. 2 AMS_Indice di tempestività dei pagamenti*)

C. Rispetto della procedura di gestione degli acquisti

Nell'anno 2019 si registra la corretta realizzazione di tutti gli step previsti dalle procedure in tema di "acquisti", nei tempi indicati dalla normativa. Rispetto al numero complessivo di Richieste di Acquisto ricevute nell'anno in esame, la procedura di gestione in oggetto, è stata correttamente rispettata nel 100% dei casi. (*All. 3 AMS_Rispetto procedura di gestione degli acquisti*)

D. Collaborazione tra uffici per la realizzazione degli obiettivi istituzionali

Questo obiettivo è realizzato mediante la specifica funzionalità di Agorà che, in automatico, consente al nostro ufficio l'invio del contratto al RdP, contestualmente al completamento dello specifico step della check-list ivi presente.

L'obiettivo è quindi realizzato al 100%. (*All. 4 AMS_Collaborazione tra uffici per la realizzazione degli obiettivi istituzionali*)

E. Collaborazione tra uffici per l'efficientamento dell'intero processo a beneficio di stakeholders sia interni che esterni

Questo obiettivo è realizzato mediante la specifica funzionalità di Agorà che, in automatico, consente l'invio delle informazioni necessarie e propedeutiche ai pagamenti: (copia del contratto di acquisto, nome del fornitore, codice CIG e Numero RdA), all'Ufficio ACR, contestualmente al completamento dello specifico step della check-list ivi presente. Al 31/12/2019 la somma dei giorni impiegati per l'invio delle informazioni all'Ufficio ACR / Nr. di contratti perfezionati risulta inferiore ai 5 giorni. L'obiettivo è quindi realizzato al 100%. (All. 5 AMS_ Collaborazione tra uffici per l'efficientamento del processo)

F. Rilevazione del benessere organizzativo

Con lettera di trasmissione ANG/7898/SDG del 12 novembre 2019, è stato somministrato ai dipendenti il questionario per la rilevazione del benessere organizzativo. Il target prevede lo svolgimento di un'indagine all'anno al fine di registrare il benessere organizzativo dell'Ente. L'obiettivo è quindi realizzato e raggiunto al 100%. (All. 6 AMS_ Rilevazione del benessere organizzativo)

G. Progetto di attivazione del lavoro agile in ANG

Il progetto di telelavoro dell'ANG prevede le seguenti fasi fondamentali da realizzare: ideazione; identificazione dei processi telelavorabili; presentazione del progetto di telelavoro/lavoro agile ai lavoratori ed alle OO.SS.; azioni organizzative conseguenti (misurazione/controllo/potere disciplinare/benessere organizzativo); attuazione progetto "pilota"; verifica del funzionamento del progetto "pilota"; entrata a regime del telelavoro/lavoro agile. L'ANG, dopo aver identificato i progetti telelavorabili, il 31 dicembre 2019 ha approvato il piano di lavoro agile con determina ANG/928-2019/INT del 30/12/2019 ed è stato stipulato un protocollo d'intesa con le organizzazioni sindacali per l'avvio della fase sperimentale. L'obiettivo è quindi realizzato e raggiunto al 100%. (All. 7 AMS_ Progetto lavoro agile)

3.4 Obiettivi individuali

Nel Piano della Performance il collegamento tra obiettivi organizzativi ed obiettivi individuali è coerente rispetto agli obiettivi assegnati al personale di livello dirigenziale. Per quanto concerne il personale dipendente, l'assegnazione degli obiettivi individuali trova la sua realizzazione, coerentemente con quanto definito all'interno del Contratto Integrativo dell'Agenzia Nazionale per i Giovani, mediante la definizione di specifici obiettivi assegnati agli uffici e attraverso apposite successive comunicazione ai singoli dipendenti.

3.5 Risorse, Efficienza ed Economicità

In questa sede si segnala che anche nel corso dell'esercizio 2019 è stata posta in essere una politica di contenimento dei costi di struttura e di attenta valutazione dei costi e delle voci di spesa direttamente afferenti all'attività legata agli Accordi con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale e, pertanto, a queste imputabili, come già sottolineato.

3.6 Pari Opportunità e Bilancio di Genere

L'Agenzia realizza la propria attività garantendo pari opportunità di genere e vietando ogni tipo di discriminazione di razza, di lingua, politica e sindacale.

3.7 Processo di redazione della Relazione sulla Performance

L'ANG predispone la Relazione sulla Performance seguendo le fasi del processo di seguito riportato.

Si sottolinea come la redazione del documento sia stata possibile dalla stretta collaborazione tra i responsabili delle diverse aree e gli Uffici dell'Agenzia, attraverso il coordinamento e la supervisione della Direzione Generale.

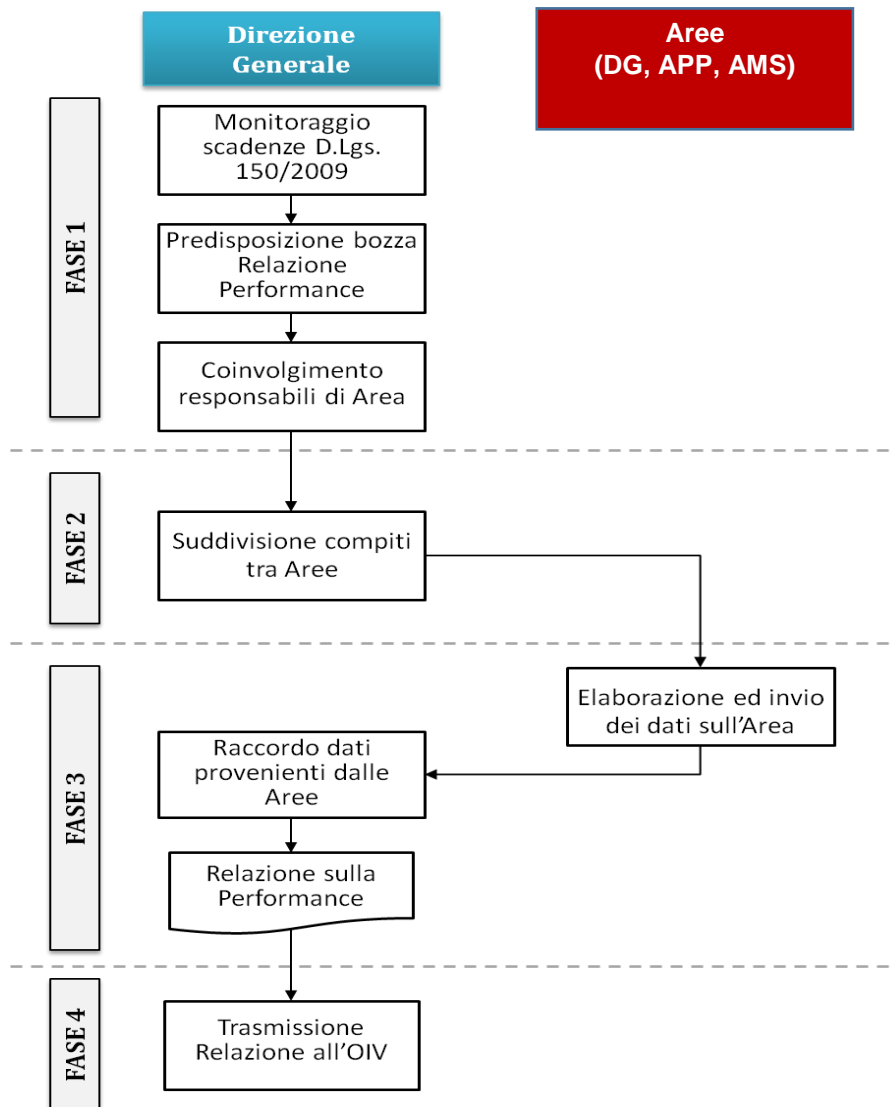


Figura 8 Fasi necessarie per la redazione della relazione sulla Performance

3.8 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della Performance

La gestione della Performance ha comportato una serie di adempimenti da parte dell'ANG, come l'aggiornamento del Piano Triennale della Performance e la stesura della Relazione sulla performance. Questi adempimenti, a causa del sottodimensionamento dell'Agenzia, hanno rappresentato un importante carico di lavoro per gli uffici che hanno dovuto realizzare le attività di definizione e il monitoraggio degli obiettivi, come dimostrato e illustrato nella presente Relazione.

L'aggiornamento del Piano triennale della Performance ha garantito maggiore trasparenza delle attività svolte dall'Agenzia e quindi maggior visibilità degli obiettivi raggiunti, consentendo un dialogo ancora più diretto gli stakeholder di ANG, sia interni che esterni.

Al fine di garantire massima trasparenza, la presente relazione sarà pubblicata sul sito internet dell'Agenzia e sarà trasmessa a tutti i dipendenti dell'ANG. Inoltre, in occasione degli Info Day organizzati dall'ANG, sarà cura della stessa informare i propri stakeholder sulle procedure che l'Agenzia adotta in tema di performance e trasparenza e saranno comunicati loro tutti i risultati raggiunti.

Allegati

- All. 1. DG_Mail trasmissione obiettivi DG*
- All. 2. DG_Report di monitoraggio Amministrazione Trasparente*
- All. 3. DG_Azioni di miglioramento_ Internal Audit*
- All. 4. DG_Social network e accessi sito web*
- All. 5. DG_Promozione e visibilità ANG.*
- All. 6. DG_Customer Satisfaction*
- All. 7 DG_Monitoraggio BPE*
- All. 8 DG_Formazione personale*
- All. 9 DG_Analisi Digitalizzazione e dematerializzazione ANG*
- All. 10 DG_Report attestante il numero di eventi realizzati*

- All. 1 APP_ Info day e Training Day*
- All. 2 APP_Miglioramento qualità proposte progettuali*
- All. 3 APP_Relazione annuale sulle consulenze*
- All. 4 APP_Analisi attività di customer satisfaction*
- All. 5 APP_Relazione annuale contributi*
- All. 6 APP_Relazione annuale sulle pubblicazioni*
- All. 7 APP_Prodotti di disseminazione*
- All. 8 APP_Elenco riunioni e incontri rete Eurodesk*
- All. 9 APP_Analisi rilascio certificati YP*
- All. 10 APP Analisi partecipanti E+ con minori opportunità*
- All. 11 APP_Formazione all'arrivo volontari*
- All. 12 APP_Valutazione intermedia dei volontari SVE*
- All. 13 APP_Monitoraggio progetti e beneficiari E+*
- All. 14 APP_Partecipazione giovani a TCA*
- All. 15 APP_Pagamenti in anticipo*
- All. 16 APP_Pagamenti a saldo*
- All. 17 APP_Relazioni finali*
- All. 18 APP_Realizzazione attività BPE*

- All. 1 AMS_Analisi mensile quadratura conti bancari*
- All. 2 AMS_Indice di tempestività dei pagamenti*
- All. 3 AMS_Rispetto procedura di gestione degli acquisti*
- All. 4 AMS_Collaborazione tra uffici per la realizzazione degli obiettivi istituzionali*
- All. 5 AMS_Collaborazione tra uffici per l'efficiamento del processo*
- All. 6 AMS_Rilevazione del benessere organizzativo*
- All. 7 AMS_Progetto lavoro agile*