



**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE  
DELL'AGENZIA NAZIONALE PER I GIOVANI**

**ANNO DI RIFERIMENTO 2018  
(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'Agazia .....	7
2.1 Il contesto esterno di riferimento .....	7
2.2 Organizzazione .....	8
2.3 Risorse strumentali ed economiche .....	9
2.4 Risorse umane .....	10
2.5 "Salute finanziaria" .....	12
3. Misurazione e valutazione della performance organizzativa.....	14
3.1 Albero della Performance .....	14
3.2 Obiettivi strategici .....	15
3.3 Obiettivi e piani operativi.....	20
3.4 Obiettivi individuali.....	47
4. Risorse, Efficienza ed Economicità .....	47
5. Pari Opportunità e Bilancio di Genere.....	47
6. Processo di redazione della Relazione sulla Performance.....	47
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità .....	48
6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della Performance.....	49

## 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 2018, concludendo in questo modo il ciclo di gestione della performance avviato con il Piano triennale della performance 2018 – 2020 adottato con determina ANG/92-2018/INT del 31 gennaio 2018.

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 2018 e con indicazione delle cause e delle eventuali misure correttive adottate.

### 1. I principali risultati raggiunti

Con riferimento agli obiettivi ed ai principali risultati raggiunti in relazione alle risorse di bilancio nazionale e di finanziamento comunitario stanziato, l'Agenzia ha dato attuazione al Programma Erasmus+: Gioventù in Azione e al Programma European Solidarity Corp in tutte le fasi gestionali.

L'Agenzia ha implementato le proprie attività di informazione e comunicazione volte a promuovere, in maniera capillare, i Programmi nella loro interezza e, nello specifico per il capitolo Gioventù, al fine di dare a tutti i giovani, tra i 13 ed i 30 anni, la possibilità di accedere alle occasioni che tale programma offre.

Nel corso dell'anno 2018 l'Agenzia ha ricevuto 2.171 proposte progettuali suddivise tra le tre Key Actions approvando un totale di 482 progetti, impegnando così tutti i fondi assegnati dalla Commissione Europea per l'anno 2018 nell'ambito di Erasmus+ (oltre 14 milioni di euro) in favore delle nuove generazioni. Nello stesso anno, per effetto dell'emendamento n. EAC-2018-0025/002 al Delegation Agreement per l'anno 2018, ha previsto l'integrazione della dotazione finanziaria dell'Agenzia, per i Progetti legati al nuovo Programma European Solidarity Corps, prevedendo ulteriori fondi per oltre 4 milioni di euro, con una crescita di circa il 26% annuo delle risorse stanziato per l'implementazione dei programmi. 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 specifici Info Days

in diverse città italiane, prediligendo le aree del Paese nelle quali risulta ancora necessaria una maggiore diffusione del Programma, con particolare attenzione ai territori con maggior presenza di giovani a rischio di esclusione sociale.

Per quanto riguarda il Corpo Europeo di Solidarietà sono stati realizzati info day di prima informazione per consentire la partecipazione alla prima scadenza di ottobre 2018; al tempo stesso, al fine di dare massima visibilità al nuovo programma, l'Agenzia ha organizzato una conferenza stampa presso la Sala Polifunzionale di Palazzo Chigi, il 12 dicembre 2018 che ha avuto anche notevole impatto mediatico.

L'Agenzia sta proseguendo il suo percorso finalizzato ad operare come soggetto che sollecita e favorisce l'integrazione tra le misure dei diversi attori attivi nel campo delle politiche rivolte ai giovani, che convergono 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 e continuerà ad adeguare i propri obiettivi di performance alle evidenze pervenute dai beneficiari e dai giovani partecipanti, al fine di rispondere in maniera sempre più efficiente ed efficace alle richieste 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 delle 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 ed 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) siglare con la Regione Piemonte il protocollo d'intesa sul tema del riconoscimento delle competenze acquisite e quindi sulla valorizzazione dello Youthpass.

L'attività di informazione è stata efficacemente supportata da un'intensa comunicazione attraverso i seguenti canali, implementati e rafforzati, anche grazie al sistema di monitoraggio delle notizie e alla rassegna stampa effettuata:

- Sito internet istituzionale;
- Ufficio stampa dell'Agenzia con invio di comunicati periodici su aggiornamenti, attività ed eventi dell'ANG;
- Media partnership con la RAI per diversi eventi di ANG;
- Twitter (7562 followers);
- Facebook (26782 fans);
- YouTube (336 iscrizioni);
- Instagram che alla fine dell'anno ha raggiunto 1330 follower, il 60% in più rispetto all'anno precedente;
- Patrocini e partecipazioni ad iniziative/festival nazionali al fine di dare visibilità all'Agenzia;
- Newsletter mensile.

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

Nell'ambito delle indicazioni della Commissione Europea, l'Agenzia ha realizzato a Pescara la quarta tappa dell'iniziativa "A model to dream" per contrastare e prevenire fenomeni di radicalizzazione.

In riferimento all'Anno Europeo del Patrimonio Culturale ha lanciato il contest #InstaErasmusPlus per raccontare l'Europa attraverso gli occhi dei ragazzi impegnati in progetti di mobilità.

Al fine di valorizzare il mondo dell'educazione non formale, nell'ambito della Tool Fair 2018 di Torino, è stato organizzato un momento di apertura al pubblico realizzando un Talk "Storie inVISIBILI di impegno giovanile" in cui 5 youth worker hanno realizzato speech sugli strumenti di educazione non formale.

Nel corso dell'anno l'Agenzia ha, altresì, realizzato numerose attività conformemente a quanto previsto dagli Accordi attualmente in essere con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale (in qualità di Autorità Nazionale del Programma Gioventù in Azione). In particolare:

- 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: in tema di talento e creatività giovanile, il sostegno a progetti importanti come il Festival internazionale dei Libri (Taobuk) oppure il Premio "Giovani Comunicatori" di Agol; ma anche l'abilitazione alle nuove tecnologie come Start up Italia, il riconoscimento e l'utilizzo dei beni confiscati alle mafie con Restart da Sud.

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 2018 l'ANG si è impegnata a promuovere e veicolare le iniziative istituzionali della Commissione Europea e del Governo a favore delle nuove generazioni.

Si ricorda, inoltre, che l'Agenzia è componente del tavolo interistituzionale "No hate speech" contro l'odio in rete e quindi ha supportato le iniziative del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, provvedendo a divulgare informazioni ed attività inerenti la campagna di comunicazione europea e gestendo anche la pagina Facebook italiana dedicata.

Sempre in tema di campagne sociali ed educative l'ANG aderisce da cinque anni, alla giornata del risparmio energetico "M'illumino di meno" per sensibilizzare i giovani su tematiche quali la razionalizzazione dei consumi energetici, la lotta agli sprechi e l'utilizzo di fonti rinnovabili e a minor impatto ambientale. Inoltre, l'Agenzia aderisce a "Posto occupato", campagna in difesa delle donne vittime di violenza e a "Verità per Giulio Regeni" di Amnesty International.

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.

Pur in carenza di personale, l'Agenzia ha inoltre garantito l'organizzazione della Giornata della Trasparenza.

Si evidenzia, inoltre, che il sito dell'Agencia 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'Agencia, 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'Agencia

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

L'Agencia nazionale per i Giovani (di seguito ANG o Agencia) è stata istituita in attuazione della Decisione n. 1719/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce il programma "Gioventù in Azione" per il periodo 2007-2013.

A seguito dell'istituzione, avvenuta con Regolamento UE n. 1288/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, di Erasmus+, il Programma dell'Unione Europea per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport, in data 17 gennaio 2014, l'ANG è stata nominata Agencia Nazionale del Programma Erasmus+ (2014 – 2020) per il capitolo Gioventù in Azione.

Inoltre, ai sensi della Regolamento (UE) 2018/1475 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2 ottobre 2018, che fissa il quadro giuridico del Corpo europeo di solidarietà e che modifica il regolamento (UE) n. 1288/2013, il regolamento (UE) n. 1293/2013 e la decisione n. 1313/2013/UE, a partire da ottobre 2018, l'Agencia Nazionale per i Giovani è chiamata alla gestione delle attività previste dal nuovo Programma European Solidarity Corps (ESC).

ANG è un ente di diritto pubblico ai sensi dell'art.8 del D.Lgs. 300/1999 dotato di autonomia regolamentare, organizzativa, gestionale, patrimoniale, finanziaria e contabile. ANG è stata costituita in base al D.L. n.297 del 27/12/2006, convertito con modificazioni nella Legge n.15 del 23/02/2007, attribuendo al Dipartimento della Gioventù l'esercizio delle funzioni di indirizzo e vigilanza su ANG.

L'Agencia Nazionale per i Giovani, in propria autonomia, orienta le attività ed i risultati da conseguire nel rispetto degli articoli 2 e 3 della decisione 1719/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio e della decisione della Commissione Europea del 30 aprile 2007, e in ottemperanza degli obiettivi strategici in materia di gioventù, fissati dal

Consiglio Europeo straordinario tenutosi a Lisbona il 23 e 24 marzo 2000, degli obiettivi generali del Governo e del Piano generale contenente le linee guida in tema di gioventù.

L'Agenzia ha svolto il proprio piano di attività nell'anno 2018, in riferimento alle convenzioni stipulate con la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Gioventù e Servizio Civile Nazionale - con le quali si determinano gli obiettivi generali e specifici e le relative risorse messe a disposizione per il loro raggiungimento. Le Convenzioni in essere sono:

- Accordo Fondo Politiche Giovanili anno 2015
- Accordo Fondo Politiche Giovanili anno 2016
- Accordo Fondo Politiche Giovanili anno 2017
- Progetto BPE, *"Becoming Part of Europe, how Youthwork can support young migrants, refugees and asylum seekers"*.
- Progetto AAA, *"Aware and Active"*

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:



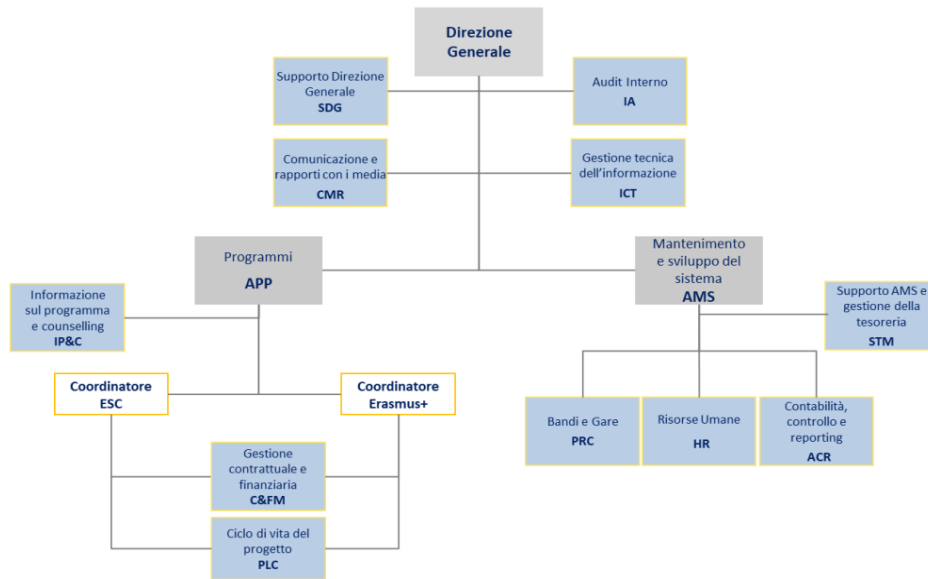


Figura 1 - Organigramma dell'ANG al 31/12/2018

## 2.3 Risorse strumentali ed economiche

### Risorse Strumentali

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.

### Risorse Economiche

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 180 milioni di Euro, dettagliato nella tabella:

Anno	Stanziamenti nazionali	Stanziamenti UE per funzionamento	Stanziamenti UE per ADEC	Convenzioni Dipartimento	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

Anno	Stanziamanti nazionali	Stanziamanti UE per funzionamento	Stanziamanti UE per ADEC	Convenzioni Dipartimento	Progetti Speciali	TOTALE
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	€ 1.500.000	€ -	€ 16.398.943
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	€ 18.192.668	€ 450.000	€ 100.000	€ 21.765.359
<b>TOTALE</b>	<b>€ 16.471.684</b>	<b>€ 8.839.368</b>	<b>€ 128.233.563</b>	<b>€ 24.805.000</b>	<b>€ 4.150.000</b>	<b>€ 182.499.615</b>

Tabella 1 - Risorse finanziarie dell'ANG dal 2007 al 2018

## 2.4 Risorse umane

Di seguito si riepiloga la composizione della dotazione organica dell'ANG tenendo in considerazione quanto determinato a seguito della riorganizzazione interna e dell'attribuzione del personale alle singole aree.

AREA	DIRIGENTI prima fascia	DIRIGENTI seconda fascia	FUNZIONARI	ISTRUTTORI	ADDETTI
<b>Direzione Generale (DG)</b>	Giacomo D'Arrigo e da settembre 2018 Domenico De Maio		Perfetto Giovanna Marcellini Valentina <i>(in comando presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze)</i>	Ferrara Andrea Domenico Sgambelluri Strada Silvia	
<b>Programmi (APP)</b>		Angioli Serena	Tinaburri Adele Cocco Giovanni Di Carlo Fabiana Gualtieri Giuseppe Cecchini Alessia Liliana Trifoni Paola <i>(in comando)</i>	Corasaniti Ada Ferro Fabio Olivari Mirella Pignocco Luca Ciccarelli Salvatore Tonelli Chiara Villani Anna Pietrangeli Sara Mastropietro Claudia	
<b>Mantenimento e Sviluppo del Sistema (AMS)</b>		Chirico Andrea	Plithakis Andrea	De Vincentiis Lorenzo Piccirilli Chiara Spena Roberto	

Tabella 2 - Dotazione Organica al 31/12/2018

Si segnala che per la realizzazione dei propri obiettivi l'Agenzia si avvale, al 31 dicembre 2018, di 1 collaboratore afferente all'Area APP e di 3 collaboratori afferenti all'AMS.

Di seguito si riportano i risultati dell'analisi quali-quantitativa sulle risorse umane. L'Analisi si focalizza sui seguenti aspetti:

- 1) composizione quali-quantitativa del personale;
- 2) valutazione del benessere organizzativo;
- 3) analisi di genere.

### 1. Composizione quali-quantitativa del personale

Indicatori 2018	Valori
Età media personale in anni	44
Età media dei dirigenti in anni	46
Tasso di crescita negli anni 2017-2018 in unità	0%
% di dipendenti in possesso di laurea	75%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Media delle ore di formazione per dipendente	ND*
Turnover	0%
Costi di formazione/spese del personale	1,16%

\*il dato ad oggi non risulta disponibile

### 2. Valutazione del benessere organizzativo

Indicatori 2018	Valori
Tasso di assenze (al lordo di ferie e permessi)	18 %
Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di richieste di trasferimento	0%
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 26.850,00
Stipendio medio percepito dai dirigenti	€ 101.897 (dirigente di I fascia) € 64.204 (dirigente di II fascia)
% personale assunto a tempo indeterminato	93%

### 3. Analisi di genere

Indicatori 2018	Valori
% dirigenti donne	25%
% donne rispetto al totale del personale	52%
Stipendio medio percepito dal dipendente donna	€ 27.556,
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	55
% personale femminile laureato su totale % personale femminile	92 %
Media ore di formazione per dipendente di sesso femminile	ND*

\*\* il dato non è disponibile

Tabella 3 - Analisi quali-quantitativa sulle risorse umane

## 2.5 “Salute finanziaria”

Nell'esercizio 2018 l'attività dell'Agenzia Nazionale per i Giovani è stata focalizzata sulla gestione ed attuazione del Capitolo Gioventù in Azione del Programma comunitario Erasmus+, del Programma ESC e sulle attività legate alle Convenzioni ed agli Accordi sottoscritti con l'Amministrazione vigilante e sulla realizzazione di specifici progetti di inclusione sociale e supporto alla riforme delle politiche giovanili comunitarie finanziati dalla Commissione Europea.

In merito ai contributi per il funzionamento, si ricorda che la Legge di Bilancio 2018 (L. 205/2017) ha assegnato un ammontare di risorse pari a quanto assegnato per il 2017. Tuttavia, il MEF-IGOP ha provveduto ad integrare la dotazione finanziaria dell'ANG a motivo dell'erogazione dei contributi 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 2018 sono stati pari a Euro 908.400, 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 (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Presidenza del Consiglio dei Ministri) e avvenuta a seguito della costituzione del Comitato Interministeriale per il coordinamento degli aspetti comuni del Programma Erasmus+, siglato in data 22 luglio 2014. A valle dell'introduzione del Programma ESC l'Agenzia, per effetto dell'emendamento n. EAC-2018-0025/002 al Delegation Agreement per l'anno 2018, ha previsto l'integrazione della dotazione finanziaria dell'Agenzia, per i progetti legati al nuovo Programma European Solidarity Corps, prevedendo ulteriori fondi per il funzionamento dell'Agenzia pari a Euro 372. 467. Tenuto conto di quanto precede, si segnala che l'avanzo di gestione è stato raggiunto anche grazie ai risparmi di spesa attuati in linea con le previsioni normative, nonché alla puntuale valutazione dei costi e delle voci di spesa direttamente afferenti alle attività legate alle Convenzioni e agli Accordi con l'Amministrazione vigilante e, peraltro, a queste imputabili, nonché alla copertura dei costi di funzionamento sostenuti in diretta connessione con la realizzazione delle attività previste dalle citate Convenzioni e Accordi. In particolare, si ricorda che la Convenzione sottoscritta nel

2011 con l'allora Dipartimento della Gioventù e l'Accordo sottoscritto nel 2015 con il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale prevedono entrambi un rimborso forfettario fino ad un massimo del 3% delle somme messe a disposizione dell'ANG (rispettivamente Euro 7 Mln e Euro 0,45 Mln) per la realizzazione degli obiettivi come previsti dalla citata Convenzione e dal citato Accordo. Al fine di quantificare l'importo da riconoscere a copertura dei costi di funzionamento sostenuti, si è proceduto all'applicazione della suddetta percentuale alle somme relative ai procedimenti avviati in connessione con la Convenzione e con l'Accordo in discorso e alle somme conseguentemente impegnate.

Inoltre, in linea con quanto già avvenuto negli esercizi precedenti, si è ritenuto opportuno confermare 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, 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. Ciò, a seguito della soccombenza dell'Agenzia nel giudizio relativo all'impugnativa del provvedimento della Commissione Europea, con il quale è stata richiesta all'ANG la restituzione delle somme non recuperate a fronte di richieste di restituzione rivolte a beneficiari del Programma per le annualità 2000-2004.

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.

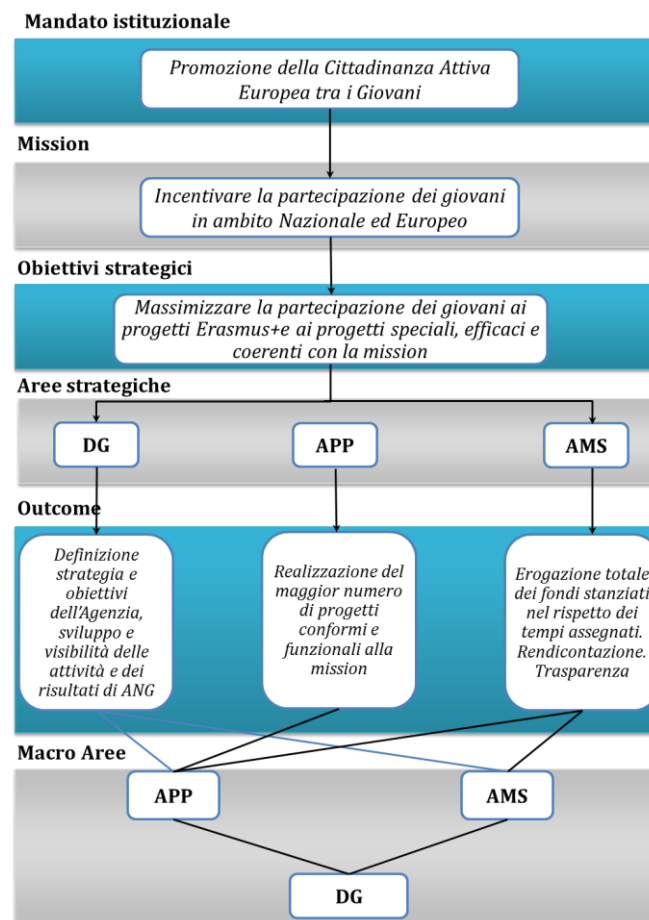


Figura 2 - Albero della Performance

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.

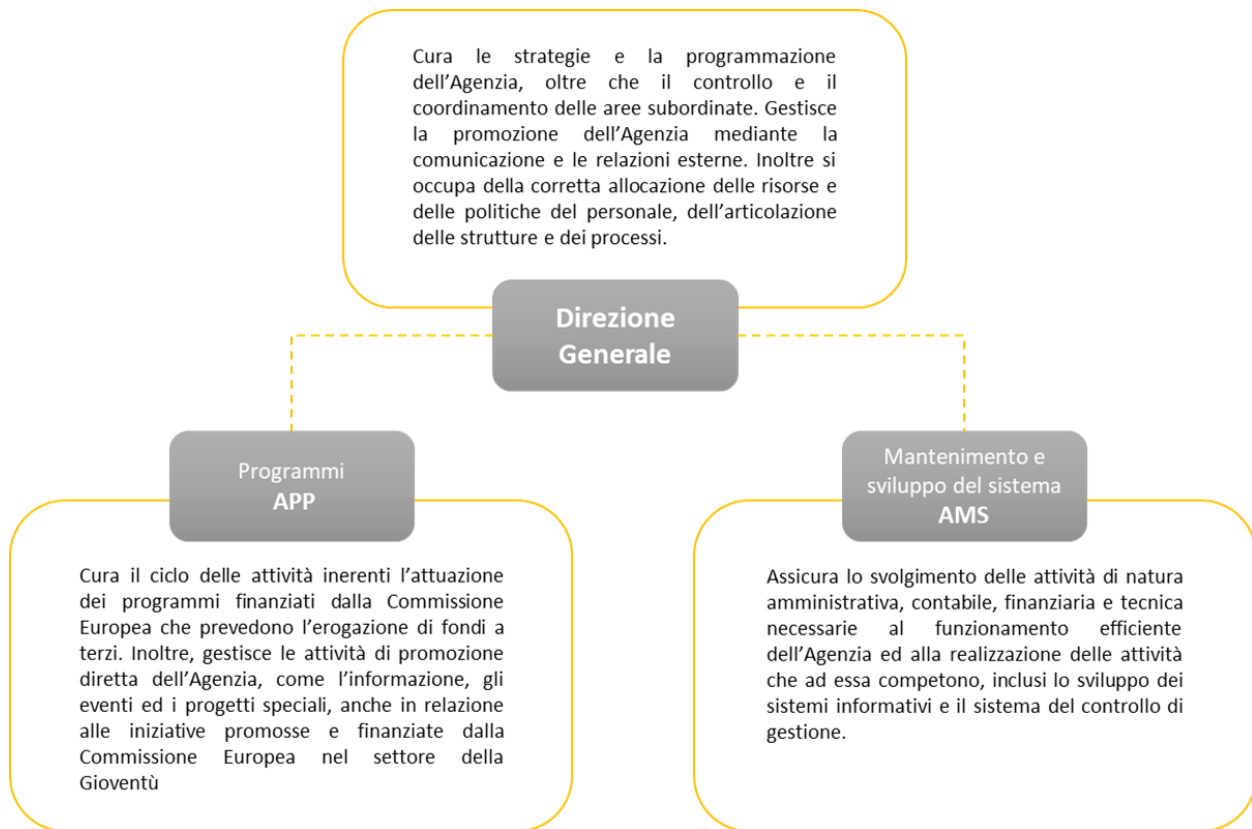


Figura 3 - Funzionigramma

### 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 del programma Erasmus+;
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. A tal fine la DG procederà seguendo le attività di Internal Audit già impiantate e svolte durante il 2016 e quelle programmate nel periodo preso in esame;
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 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 del Programma Erasmus+:YiA 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 del Programma Erasmus+, ponendo particolare attenzione al coinvolgimento dei giovani con minori opportunità;
3. Valorizzare e sviluppare il capitale sociale rappresentato dai giovani attraverso la promozione dello strumento del Servizio Volontario Europeo, garantendo il presidio delle attività di formazione all'arrivo e valutazione intermedia dei volontari;
4. Garantire la corretta realizzazione delle attività finanziate con il Programma Erasmus+ 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 del Programma 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);
8. Programmare iniziative informative e formative a livello nazionale e locale su Erasmus+ 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 del Programma Erasmus+ 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 al Programma Erasmus+;
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 del Programma Erasmus+ 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 Dr. Giacomo D'Arrigo per il periodo Gennaio - Agosto 2018 e Domenico De Maio per il periodo Settembre-Dicembre 2018)

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 e della <b>strategia</b> dell'Agenzia	Comunicazione della <b>strategia</b> per aree:			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: - DG_prot.ANG/671/2018 del 31 gennaio - APP_prot.ANG/670/2018 del 31 gennaio - AMS_prot.ANG/669/2018 del 31 gennaio	Protocollo della lettera di comunicazione degli obiettivi	100%	DG-SDG
		2018: 31 gen	2019: 30 gen	2020: 29 gen					

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
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):  2018: n. 2    2019: n. 2    2020: n. 3	Numero di report di monitoraggio elaborati, con evidenza del rispetto dei requisiti normativi (desunti dal PTPC)	Nel corso del 2018 sono stati redatti due report di monitoraggio semestrali sulla sezione Amministrazione Trasparente, rispettivamente adottati con determinazioni prot. n. ANG/INT-591/2018 e ANG/INT-999/2018.	Report di monitoraggio sulla sezione "Amministrazione e Trasparente"	100%	DG-SDG
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:  2018: 80%    2019: 85%    2020: 90%	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 2018 rispetto a quelle proposte è pari al 90%	Relazione di Audit con evidenza dei miglioramenti realizzati.	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
4	D. Digitalizzazione dei processi	Percentuale di realizzazione delle attività previste per ciascun anno dal Piano Strategico e operativo in tema di Digitalizzazione:	Numero di attività realizzate rispetto al numero di attività previste dal Piano	Nel corso dell'anno 2018 le attività previste nel Piano Strategico e operativo in tema di Digitalizzazione sono state realizzate per un valore pari al 95%	Stato di avanzamento del processo di digitalizzazione, rilevabile dalle relazioni periodiche elaborate	95%	DG-SDG
		2018: 100%					
5	E. 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.	La rilevazione del numero di accessi al sito web dell'ANG è stata pari a 23.955, in diminuzione rispetto al 2017.	Numero di accessi al sito web al 31/12/N-1 rispetto al numero di accessi al 31/12/N.	50%	DG-CMR
		2018: +5%					
		Aumento dell'interazione sui social network:	Percentuale di interazione dell'ANG sui social network.	La rilevazione dell'interazione sui social network per l'anno 2018 è stata pari ad un aumento dell' 8.7%	Numero di contatti sui social network al 31/12/N-1 rispetto al numero di contatti stessi al 31/12/N.		
		2018: +5%					

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO
6	F. 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 2018: min. 190    2019: min. 200    2020: min. 250	Numero di post sui social network	Nel corso dell'anno 2018 sono stati effettuati più di 190 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 2018: n. 8    2019: n. 10    2020: n. 15	Numero di comunicati stampa	Nel corso dell'anno 2018 sono stati effettuati 8 comunicati stampa			
7	G. Customer Satisfaction	Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti relative alle attività di promozione dell'ANG nell'anno in corso: 2018: 1    2019: 2    2020: 2	Numero di indagini effettuate sul grado di soddisfazione degli utenti	Sono state effettuate n.1 indagini somministrate agli utenti in occasione dello svolgimento delle attività di promozione dell'ANG	Relazione annuale sui risultati dell'indagine.	100%	DG-CMR

OB. STRAT.	OB. OPERATIVI	TARGET PER IL TRIENNIO	INDICATORE	VALUTAZIONE A CONSUNTIVO DEGLI OBIETTIVI	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO	RISORSE/UFFICIO						
8	H. 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)	Numero di monitoraggi effettuati	Nel corso dell'anno 2018 si sono svolti 2 steering group meeting nelle seguenti date: - 26/28 Marzo 2018; - 25/27 Settembre 2018.	Relazioni sulla realizzazione del Progetto BPE (es. report degli Steering Group)	100%	DG-SDG						
		<table border="1"> <tr> <td>2018:</td> <td>2019:</td> <td>2020:</td> </tr> <tr> <td>&gt;= 2</td> <td>&gt;= 2</td> <td>N/A</td> </tr> </table>	2018:	2019:	2020:	>= 2	>= 2	N/A					
2018:	2019:	2020:											
>= 2	>= 2	N/A											
9	I. Formazione del personale dell'ANG	Adozione di un Piano di Formazione e percentuale di realizzazione delle attività di formazione rivolte al personale interno previste per ciascun anno dal Piano:	Numero di attività realizzate durante l'anno di riferimento rispetto a quelle pianificate	Le attività di formazione svolte nel corso dell'anno 2018 sono state pari a 12, così come previsto nel Piano di formazione del personale dell'ANG; pertanto la percentuale di realizzazione è stata pari al 100%	Relazione annuale sulle attività di formazione del personale dell'ANG realizzate nel corso dell'anno di riferimento	100%	DG-SDG						
		<table border="1"> <tr> <td>2018:</td> <td>2019:</td> <td>2020:</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </table>	2018:	2019:	2020:	100%	100%	100%					
2018:	2019:	2020:											
100%	100%	100%											

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'Agazia**

Come di consueto la strategia è stata definita sulla base delle priorità del Programma Erasmus+: Youth in Action. A tal proposito si rileva che in data 31 gennaio 2018 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 2018-2020 è stata effettuata nella stessa data, con protocolli ANG/671/DG, ANG/670/APP e ANG/669/AMS, rispettivamente per le aree DG, APP e AMS. 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'Agazia**

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 2018, sono state realizzate le attività identificate da parte dell'Internal Auditor dell'ANG nel Piano di Audit 2017-2019 (sulle aree inerenti "l'acquisizione di beni e servizi" e "Anticorruzione e Trasparenza"). 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'Agazia 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 2018 rispetto a quelle proposte è pari a 90%. Pertanto l'obiettivo sopra definito risulta raggiunto al 100%. (All. 3. DG\_ Azioni di miglioramento\_Internal Audit)

#### **D Digitalizzazione dei processi**

L'Agazia ha adottato un servizio di studio volto alla razionalizzazione e introduzione di strumenti informativi per la ricognizione e l'analisi dei dati qualitativi del Programma di natura gestionale, finanziaria e progettuale al fine di massimizzare la qualità della documentazione istituzionale e normativa da predisporre. All'interno dell'analisi sono state individuate le azioni da intraprendere per migliorare il livello di dematerializzazione e digitalizzazione dei processi di ANG e da svolgere nel triennio 2017-2019. Tra le attività svolte nell'anno 2018, rientrano le attività previste nell'analisi As-is e To-Be il cui stato di avanzamento è pari all' 81%. Infine, nell'ambito del complessivo processo di digitalizzazione, la percentuale di attività realizzate risulta pari al 95%, rispetto a un target previsto pari al 100%, pertanto l'obiettivo risulta raggiunto al 95%. (All. 4. DG\_Analisi Digitalizzazione e dematerializzazione ANG)

#### **E. 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, Twitter, Instagram e YouTube. Nel corso dell'anno 2018, si è registrato un aumento delle interazioni sui social network pari all'8,7%, mentre il numero di accessi al sito web, pari 23.955 è diminuito rispetto al 2017. Pertanto l'obiettivo è raggiunto al 50%. (All. 5. DG\_Social network e accessi sito web)

## F. Promozione e visibilità di ANG

In riferimento all'anno 2018 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 190 post poichè, in media, viene realizzato un post al giorno. Per quanto riguarda la pianificazione ed invio di comunicati stampa nel corso dell'anno di riferimento, sono 8 quelli effettuati: comunicato su Pc ceduti, su Corpo Europeo incontro di gennaio, progetto Parchi Messina, adozione piano performance, Europe Goes Local, fine mandato e relazione d'arrigo, Tool Fair, lancio Corpo Europeo di dicembre.

Alla luce di quanto esposto, il grado di raggiungimento registrato è stato pari al 100%. (All. 6. DG\_Promozione e visibilità ANG).

## G Customer Satisfaction

Il grado di soddisfazione degli utenti è stato misurato per l'anno 2018 in relazione agli eventi sopra citati. Nel dettaglio, si rileva che in riferimento alla valutazione della customer satisfaction si è tenuto conto in particolar modo dell'evento "Tool Fair Talk 2018". Il resoconto alla customer satisfaction allegato alla presente relazione mostra nel dettaglio i risultati ottenuti dalla somministrazione del questionario agli utenti partecipanti. Il questionario di valutazione è stato somministrato a 40 partecipanti alla mattinata del 9 ottobre iscritti tramite sito internet. Dalle risposte si evince che l'attività è stata ritenuta, nel complesso, molto soddisfacente. L'obiettivo è pertanto raggiunto al 100%. (All. 7. DG\_Customer Satisfaction).

## H. Monitoraggio della realizzazione del progetto "BPE: Becoming a part of Europe"

Nell'ambito del sostegno alle riforme politiche, l'Agenzia continua a condurre il 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 ricopre il fondamentale ruolo di Ente coordinatore di otto Agenzie Nazionali Partners di otto Paesi europei. La durata del progetto è pari a tre anni, avrà quindi termine nel 2019 e consisterà nello svolgimento di sette diverse fasi ("Work Programmes"). 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 2018 ANG per BPE ha svolto 2 steering group meeting, il 26/28 Marzo 2018 e il 25/27 Settembre 2018. 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. 8 DG\_Monitoraggio BPE)

### **I. Formazione del personale dell'ANG e pianificazione delle attività connesse**

Nel corso dell'anno 2018 sono state realizzate 12 attività di formazione, così come previsto dall'agenda di pianificazione dei moduli di formazione del personale dell'ANG; pertanto la percentuale di realizzazione è stata pari al 100% e l'obiettivo risulta raggiunto (All. 9 DG\_Formazione personale).

**APP – Area Programmi** (Responsabile Dr. Giacomo D'Arrigo per il periodo gennaio-luglio 2018, Dott.ssa Serena Angioli per il periodo agosto-dicembre 2018)

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. Programmazione delle iniziative informative e formative nazionali e locali su Erasmus+	Realizzazione di un numero minimo di <b>Info Day</b> pari a 20 per ogni anno del triennio 2017-2019.			Numero di <b>Info Day</b> e <b>Training Day</b> realizzati durante l'anno di riferimento.	Nell'anno 2018, tra le iniziative informative e formative nazionali e locali su Erasmus+, l'Agenzia ha realizzato <b>25 Info Day</b> e <b>9 Training Day</b>	Relazione annuale sugli Info Day e Training Day realizzati.	100%	APP-IP&C
		Realizzazione di un numero di <b>Training Day</b> pari a:							
		2018: n. 8	2019: n. 10	2020: n. 10					
9	B. Realizzazione di consulenze a supporto di potenziali applicant che: - si cimentano per la prima volta nel Programma E+ o in una delle Azioni/attività del	Realizzazione di un numero di <b>consulenze a supporto di potenziali applicant</b> effettuate durante l'anno di riferimento e pari a:			Numero di <b>consulenze</b> effettuate durante l'anno di riferimento	Per i potenziali applicant del Programma E+ sono stati realizzati <b>32 incontri di consulenza</b> su appuntamento e <b>14 email di consulenza</b> , <b>8</b>	Relazione annuale sulle consulenze effettuate a supporto di potenziali applicant	100%	APP-IP&C

	Programma E+; - desiderano migliorare la qualità della proposta progettuale nel Programma E+.	<b>2018: n. 50</b>	2019: n. 60	2020: n. 60		<b>telefoniche</b> per un totale di <b>54 consulenze</b> durante l'anno 2017			
<b>8 - 10.</b>	<b>C. Supporto</b> all'utenza attraverso gli <b>strumenti di informazione e promozione</b> del Programma Erasmus+	<b>Pubblicazione online</b> di strumenti di lavoro, studi, ricerche, documenti strategici e di politiche per i giovani, attraverso il sito nazionale del Programma Erasmus+ e il sito dell'ANG, pari a:			<b>Numero di contributi</b> pubblicati durante l'anno di riferimento	Nell'anno 2018, sono state effettuate 12 pubblicazioni online	<b>Relazione annuale</b> sui contributi a supporto dell'utenza	<b>100%</b>	<b>APP-IP&amp;C</b>
		<b>2018: n. 10</b>	2019: n. 10	2020: n. 10					
		<b>Redazione</b> di contributi tematici per la newsletter dell'ANG relativi a studi, ricerche, documenti strategici e di politiche per i giovani, pari a:			<b>Numero di contributi</b> pubblicati durante l'anno di riferimento	Nell'anno 2018 sono stati redatti 15 contributi tematici	<b>Relazione annuale</b> sui contributi redatti	<b>100%</b>	
		<b>2018: n. 8</b>	2019: n. 8	2020: n. 8					

9	<b>D. Rilevazione della Customer Satisfaction</b>	<p><b>Rilevazione del grado di soddisfazione</b> degli utenti relativo alle attività di informazione/ formazione dell'ANG nell'anno in corso:</p> <table border="1" data-bbox="591 564 963 638"> <tr> <td><b>2018:</b></td> <td>2019:</td> <td>2020:</td> </tr> <tr> <td><b>75%</b></td> <td>75%</td> <td>75%</td> </tr> </table>	<b>2018:</b>	2019:	2020:	<b>75%</b>	75%	75%	<p><b>Percentuale di utenti soddisfatti</b> rispetto al numero di utenti partecipanti alla rilevazione</p>	<p>Nella rilevazione effettuata risulta soddisfatto il 100% dei partecipanti.</p>	<p><b>Relazione annuale sui risultati dell'indagine.</b></p>	<p><b>100%</b></p>	<p><b>APP-IP&amp;C</b></p>						
<b>2018:</b>	2019:	2020:																	
<b>75%</b>	75%	75%																	
10	<b>E. Coordinamento delle attività e del Piano di lavoro</b> congiunto della Rete Eurodesk e partecipazione alle riunioni della Rete Eurodesk	<p><b>Realizzazione di riunioni/incontri</b> per il Piano di lavoro congiunto, il monitoraggio in itinere, la valutazione dei risultati, pari a:</p> <table border="1" data-bbox="591 836 963 909"> <tr> <td><b>2018: n.</b></td> <td>2019: n.</td> <td>2020: n.</td> </tr> <tr> <td><b>3</b></td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </table> <p><b>Partecipazione</b> ad un numero minimo di <b>eventi/seminari</b> di aggiornamento e formazione, pari a:</p> <table border="1" data-bbox="591 1117 963 1206"> <tr> <td><b>2018: n.</b></td> <td>2019: n.</td> <td>2020: n.</td> </tr> <tr> <td><b>2</b></td> <td>2</td> <td>n.2</td> </tr> </table>	<b>2018: n.</b>	2019: n.	2020: n.	<b>3</b>	3	3	<b>2018: n.</b>	2019: n.	2020: n.	<b>2</b>	2	n.2	<p><b>Numero di riunioni/incontri</b> realizzati durante l'anno di riferimento.</p> <p><b>Numero di eventi/seminari</b> cui si è preso parte durante l'anno di riferimento</p>	<p>Nel 2018 sono stati svolti <b>n. 5 riunioni/incontri.</b></p> <p>Nel corso dell'anno sono stati realizzati <b>n. 3 eventi/seminari</b> della Rete Eurodesk di aggiornamento e formazione</p>	<p><b>Relazione annuale sul Piano di lavoro</b> congiunto, gli esiti del monitoraggio in itinere, la valutazione e verifica dei risultati e <b>relazione annuale sulla partecipazione agli eventi/seminari</b></p>	<p><b>100%</b></p>	<p><b>APP-IP&amp;C</b></p>
<b>2018: n.</b>	2019: n.	2020: n.																	
<b>3</b>	3	3																	
<b>2018: n.</b>	2019: n.	2020: n.																	
<b>2</b>	2	n.2																	

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 realizzate nell'ambito del progetto BPE hanno raggiunto il target previsto del 66%, secondo quanto riportato nella Relazione annuale sullo stato di avanzamento dello stesso	Relazione annuale sulla realizzazione del Progetto BPE	100%	APP-PLC
		2018: 66%	2019: 100%	2020: N/A					
1.	G. Aumentare il numero di partecipanti al Programma E+:YiA, che hanno ottenuto la certificazione delle competenze attraverso lo YP	Aumentare il numero di partecipanti che hanno ottenuto la certificazione Youthpass nella azione chiave 105:			Percentuale di volontari che hanno ottenuto la certificazione Youthpass	Il certificato Youthpass è stato rilasciato al 78,75% dei partecipanti al Programma E+:YiA, ossia a 9.896 volontari su un totale di 12.567 partecipanti	Mobility Tool+	100%	APP-PLC
		2018: 78%	2019: 81%	2020: 84%					



2.	H. Coinvolgimento di persone con minori opportunità nei progetti E+:YiA	Aumentare il numero di persone con minori opportunità coinvolte nei progetti E+:YiA:			Percentuale di partecipanti con minori opportunità/totale partecipanti	Nel corso dell'anno 2018, il numero di persone con minori opportunità coinvolte nei progetti E+YiA: è aumentato di una percentuale pari al <b>36%</b>	Mobility Tool+, Business Object Reports	100%	APP-PLC
		2018: +5%	2019: +10%	2020: +15%					
9	I. Realizzazione attività di formazione dei volontari SVE	Garantire la <b>convocazione del 100% dei volontari SVE</b> (con servizio di durata superiore ai <b>2 mesi</b> ) alla <b>formazione all'arrivo.</b>			Numero di <b>volontari convocati</b> rispetto al numero dei volontari <b>accolti</b> in Italia, con un servizio di durata superiore ai 2 mesi	Nel corso dell'anno 2018 è stata garantita la <b>convocazione del 100% dei volontari SVE</b> alla <b>formazione all'arrivo</b>	Relazioni tecniche dei <b>Commissionari</b> per le sessioni di formazione all'arrivo realizzate e DB monitoraggio progetti SVE	100%	APP-PLC
3	L. Realizzazione attività di valutazione intermedia dei volontari SVE	Garantire la <b>convocazione del 100% dei volontari SVE</b> (con servizio di durata superiore a <b>6 mesi</b> ) alla <b>valutazione intermedia.</b>			Numero di <b>volontari convocati</b> rispetto al numero dei volontari <b>accolti</b> in Italia, con un servizio di durata superiore ai 6 mesi	La convocazione dei volontari SVE per la <b>valutazione intermedia</b> è stata garantita al <b>100%</b>	Relazioni tecniche dei <b>Commissionari</b> per le sessioni di valutazione intermedia realizzate e DB monitoraggio progetti SVE	100%	APP-PLC

6	M. Attività di monitoraggio e attività di verifica dei progetti e dei beneficiari del Programma Erasmus+	Realizzazione delle attività nel pieno rispetto delle indicazioni e, dove indicato, delle percentuali previste nella guida all'implementazione del Programma E+, per ciascun anno finanziario del triennio 2017 - 2019	Numero delle attività realizzate in accordo al numero di monitoraggi previsti.	Nel corso dell'anno 2018 sono stati realizzati 4 Project Management Monitoring meeting, rispetto a quanto previsto nel Manuale per Agenzie Nazionali (almeno uno)	Reportistica annuale dei monitoraggi effettuati, distinta per singoli item e EPlus Link.	100%	APP-PLC			
5.8	N. Supporto al miglioramento della qualità delle proposte progettuali	<p>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)</p> <table border="1" data-bbox="584 1043 976 1118"> <tr> <td>2018: n. 8</td> <td>2019: n. 10</td> <td>2020: n.15</td> </tr> </table>	2018: n. 8	2019: n. 10	2020: n.15	Numero attività/giornate mirate al miglioramento della qualità dei progetti	Nell'ambito del TCA sono state realizzate 60 attività aventi ad oggetto il miglioramento della qualità progettuale	EPlus Link e Database di monitoraggio del TCA	100%	APP-PLC
2018: n. 8	2019: n. 10	2020: n.15								

6	O. Razionalizzazione della contrattualizzazione	Stipula del 100% degli accordi con i Beneficiari entro la scadenza prevista dalla Guida all'implementazione del programma E+, in ogni anno del triennio 2017 – 2019.	Numero di accordi stipulati entro la scadenza prevista dalle regole del programma Erasmus+: YiA rispetto al numero totale degli accordi da stipulare.	La percentuale di contratti perfezionati entro il termine di 3 mesi è pari al 79%, mentre la percentuale di contratti perfezionati entro il termine di 9 mesi è pari al 100%	Report degli accordi stipulati	79%	APP-C&FM
7	P. Partecipazione di giovani residenti in Italia alle iniziative del Programma E+ nell'ambito del Transnational and Cooperation Activities (TCA)	Accrescere il numero di giovani residenti in Italia alle iniziative del Programma Erasmus+:YiA nell'ambito del Transnational and Cooperation Activities (TCA)  2018: >= 150    2019: >= 200    2020: >= 250	Numero di partecipanti residenti in Italia alle iniziative TCA (sia attività di sending sia di hosting)	Nell'anno 2018 sono stati inviati 285 partecipanti italiani ad attività di TCA, relativi a TCA budget year 2016 e 2017	EPlus Link	100%	APP-PLC
4	Q. 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	Tempi di pagamento dell'anticipo ai Beneficiari	Il numero dei pagamenti in anticipo effettuati nei confronti dei Beneficiari entro i termini è pari a 483, sul totale dei pagamenti	Ma.Re. e/o EPlus Link	100%	APP-C&FM

						dell'anticipo effettuati pari a <b>500</b> , per una percentuale pari a <b>96,6%</b>			
<b>4</b>	<b>R. Realizzazione dei pagamenti a saldo ai beneficiari dei Programmi YiA e del Programma E+</b>	<b>Predisposizione dei flussi informatici</b> necessari a garantire il pagamento dei saldi verso i Beneficiari nei tempi previsti dalla Guida al Programma Erasmus+: YiA			<b>Tempi di pagamento del saldo ai Beneficiari</b>	I <b>pagamenti a saldo</b> verso i Beneficiari <b>nei tempi previsti dalla Guida al Programma Erasmus+: YiA</b> sono pari a <b>587</b> , su un totale di pagamenti effettuati pari a <b>618</b> , per una percentuale pari al <b>95%</b>	Ma.Re. e/o EPlus Link	<b>100%</b>	<b>APP-C&amp;FM</b>
		<b>2018:</b> <b>40%</b>	2019: 50%	2020: 70%					

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 2018, sono stati realizzati 25 Info Day, rispetto agli 8 programmati, al fine di promuovere e far conoscere il Programma 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 9 attività di "Training Day", (con relativi workshop) su Erasmus+ e sulle Azioni chiave del settore Gioventù. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 1 APP\_ Info day e Training Day)

#### **B. Realizzazione di consulenze a supporto di potenziali applicant che si cimentano per la prima volta nel Programma Erasmus+ o in una delle azioni/attività del Programma E+, e/o di potenziali applicant che desiderano migliorare la qualità delle proposte progettuali del Programma stesso**

Nel 2018 sono stati realizzati 32 incontri di consulenza su appuntamento, 14 a mezzo di posta elettronica e 8 telefoniche per un totale di 54 consulenze. Il target per il 2018 era di 50 consulenze, quindi l'obiettivo si può ritenere raggiunto al 100%. La relazione annuale sulle consulenze, quale strumento di rilevazione, è in allegato alla presente relazione (All. 2 APP\_Consulenze E+)

#### **C. Supporto all'utenza attraverso gli strumenti di informazione e promozione del Programma Erasmus+**

Nell'anno 2018, sono state effettuate 12 pubblicazioni online di strumenti di lavoro, studi, ricerche, documenti strategici e di politiche per i giovani, attraverso il sito nazionale del Programma Erasmus+ e il sito dell'ANG rispetto al target previsto di 10. Inoltre, sono stati redatti 15 contributi tematici relativi a studi, ricerche, documenti strategici e di politiche per i giovani rispetto al target previsto di 8. Pertanto, l'obiettivo risulta raggiunto al 100%. (All. 3 APP\_Relazione annuale sui contributi)

#### **D. Customer Satisfaction**

Nella rilevazione effettuata in occasione della Settimana della Gioventù risulta soddisfatto il 100% 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. Coordinamento delle attività e del Piano di lavoro congiunto della Rete Eurodesk e partecipazione alle riunioni della Rete Eurodesk**

Durante l'anno 2018, si sono realizzati 5 riunioni/incontri per il Piano di lavoro congiunto, il monitoraggio in itinere e la valutazione dei risultati, rispetto al target previsto pari a 3. Tali riunioni hanno avuto luogo nelle seguenti date e sedi: 1 febbraio 2018 presso sede formazione iniziale Eurodesk; 21 maggio 2018 presso ANG; 5 ottobre 2018 presso ANG; 24 ottobre 2018 presso sede riunione annuale Eurodesk; 14 dicembre 2018 presso ANG. Inoltre, sono stati realizzati 3 eventi/seminari della Rete Eurodesk di aggiornamento e formazione, desumibili dalla relazione annuale sulla partecipazione ad eventi/seminari, nelle seguenti date: formazione iniziale 29 gennaio-2 febbraio 2018; formazione iniziale 12-16 marzo 2018; riunione annuale della rete 22-25 ottobre 2018. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 5 APP\_Elenco riunioni e incontri rete Eurodesk)

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

Come riportato nella relazione annuale sullo stato di avanzamento del progetto, le attività realizzate nell'ambito dello stesso hanno raggiunto il target previsto, ossia il 66%, fissando così il raggiungimento dell'obiettivo al 100%. In allegato la rendicontazione del progetto durante l'annualità di riferimento, i relativi steering group e lo stato di avanzamento dei lavori. (All. 6 APP\_Realizzazione attività BPE)

#### **G. Aumentare il numero di partecipanti al Programma E+:YiA, che hanno ottenuto la certificazione delle competenze attraverso lo YP**

L'aumento del numero di partecipanti al Programma E+:YiA, che hanno ottenuto la certificazione delle competenze attraverso lo YP viene misurato attraverso un'estrazione di dati dal Mobility Tool+. Il Mobility tool registra il rilascio è stato rilasciato al 78,75% dei partecipanti al Programma E+:YiA, ossia a 9.896 volontari su un totale di 12.567

partecipanti. L'obiettivo è raggiunto al 100% rispetto a un valore target. (All. 7 APP\_Analisi rilascio certificati YP)

### **G. Aumentare il numero di persone con minori opportunità coinvolte nei progetti E+:YiA**

Nel corso dell'anno di rilevazione, il numero di partecipanti coinvolti in progetti E+:YiA con minori opportunità è passato da 3.450 nell'anno 2017 a 4.318 nell'anno 2018. Quindi, il numero di persone con minori opportunità coinvolte nei progetti E+:YiA è aumentato di una percentuale pari al 36%. Il dato è stato estratto dal database EplusLink. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 8 APP\_Analisi partecipanti E+ con minori opportunità).

### **I. Realizzazione attività di formazione all'arrivo dei volontari SVE**

I volontari SVE convocati nell'anno 2018 sono stati tutti accolti in Italia, con un servizio di durata superiore ai 2 mesi. Il dato è reperibile nelle relazioni periodiche realizzate dal fornitore dei servizi di formazione all'arrivo, presenti presso gli archivi di ANG. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 9 APP\_Formazione all'arrivo volontari SVE).

### **L. Realizzazione attività di valutazione intermedia dei volontari SVE**

I volontari SVE convocati nell'anno 2018 sono stati tutti accolti in Italia, con un servizio di durata superiore ai 6 mesi. Il dato è reperibile nelle relazioni periodiche realizzate dal fornitore dei servizi di valutazione intermedia, presenti presso gli archivi di ANG. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 10 APP\_Valutazione intermedia dei volontari SVE)

### **M. Attività di monitoraggio e attività di verifica dei progetti e dei beneficiari del Programma Erasmus+**

Nell'anno 2018 sono stati realizzati 4 Project Management Monitoring Meeting a carattere nazionale, nel pieno rispetto delle indicazioni e delle relative percentuali previste nella guida all'implementazione del Programma E+, che ne richiedeva almeno 1. La reportistica annuale dei monitoraggi effettuati, distingue anche i singoli items di EPlus Link. L'obiettivo è raggiunto al 100% in quanto le attività realizzate risultato in linea con le richieste della Commissione Europea (All. 11 APP\_Monitoraggio progetti e beneficiari E+).

### **N. Supporto al miglioramento della qualità delle proposte progettuali**

Nel corso dello stesso anno di riferimento sono state realizzate nell'ambito del TCA 60 attività aventi ad oggetto il miglioramento della qualità progettuale, rispetto alle 8 richieste come target di riferimento contenuto nel Piano della Performance 2018-2020. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 12 APP\_Miglioramento qualità proposte progettuali)

### **O. Razionalizzazione della contrattualizzazione**

Nell'anno 2018, sono stati perfezionati 394 contratti (Accordi di Sovvenzione Erasmus+) con i Beneficiari entro il termine di tre mesi, per una percentuale pari al 79%, mentre 499 nel termine di 9 mesi è pari al 100%. La percentuale relativa alla razionalizzazione della contrattualizzazione risulta quindi pari al 79%. (All. 13 APP\_Razionalizzazione della contrattualizzazione)

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

Nell'anno 2018 il numero dei partecipanti italiani che ha preso parte alle iniziative del Programma E+ nell'ambito del Transnational and Cooperation Activities (TCA) è stato pari a 285. 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).

### **Q. Realizzazione dei pagamenti in anticipo ai beneficiari del Programma E+:YiA**

Il numero di pagamenti in anticipo effettuati nei confronti dei Beneficiari entro i termini (30 giorni dal perfezionamento del contratto) è stato pari a 483. Il numero di totale dei pagamenti dell'anticipo effettuati, nel medesimo periodo di riferimento (ovvero l'anno finanziario) è stato pari a 500. La realizzazione dei pagamenti in anticipo ai beneficiari del Programma E+: YiA risulta essere quindi pari a una percentuale del 96,6%. L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 15 APP\_Pagamenti in anticipo).

### **R. Realizzazione dei pagamenti a saldo ai beneficiari dei Programmi YiA e del Programma E+**

Il numero di pagamenti a saldo effettuati nell'anno 2018 verso i Beneficiari entro i termini è stato pari a 597, sul numero totale pari a 618 dei pagamenti di saldo effettuati del



Programma E+: YiA e, a residuo, del Programma YiA, per una percentuale pari al 95%.  
L'obiettivo è raggiunto al 100%. (All. 16 APP\_Pagamenti a saldo)

**AMS Area Mantenimento e Sviluppo del Sistema** (Responsabile Dr. Andrea Chirico)

AREA AMS – Mantenimento e Sviluppo del Sistema							
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 <b>quadratura dei conti bancari</b>	Quadratura mensile del 100% dei <b>conti correnti utilizzati dall'Agenzia</b>	<b>Nr. Quadrature effettuate / Nr. Conti correnti utilizzati</b>	<b>Nell'anno 2018, è stata realizzata la quadratura mensile del 100% dei conti correnti utilizzati dall'Agenzia</b>	Report di quadratura mensile dei conti correnti	<b>100%</b>	<b>AMS-STM</b>
1	B. Corretta gestione dei <b>pagamenti a valere sul Funzionamento di ANG</b>	<b>Gestione dei pagamenti a valere sul funzionamento nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa.</b>	<b>Indice di tempestività dei pagamenti</b> definito in termini di ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture	L'indice di tempestività dei pagamenti, definito in termini di ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture, per l'anno 2018, è pari al -3,31	Database dei pagamenti e/o Ge.Co.	<b>100%</b>	<b>AMS-STM</b>
2	C. Rispetto della <b>procedura di gestione degli acquisti</b>	Corretta realizzazione di tutti gli step previsti dalle procedure in tema di	<b>Nr. di check list compilate / Nr. di procedure di acquisto realizzate</b>	Rispetto al numero complessivo <b>RdA ricevute nell'anno solare 2018</b> , la	Database delle procedure di acquisto/Agorà	<b>100%</b>	<b>AMS-PRC</b>

		“acquisti”, nei tempi indicati dalla normativa.		procedura di gestione degli acquisti è stata <b>correttamente rispettata nel 100% dei casi.</b>			
2	D. Realizzazione degli approvvigionamenti in ottica di <b>sostenibilità ambientale e impatto sociale</b>	<b>Coinvolgimento</b> , nelle procedure di acquisto che lo consentano, <b>di almeno un operatore che manifesti attenzione per la sostenibilità ambientale e l'impatto sociale della propria attività</b>	<b>Nr. di procedure con almeno un operatore con "attenzione ambientale e sociale" / Nr. di procedure di acquisto realizzate (che lo consentano)</b>	Nel corso dell'anno 2018, su un <b>totale di 2 procedure</b> di acquisto realizzate, sono state rilevate <b>2 procedure con almeno un operatore con "attenzione ambientale e sociale"</b>	Check-list/Database procedure di acquisto / Determine di aggiudicazione	<b>100%</b>	<b>AMS-PRC</b>
2	E. <b>Collaborazione tra uffici</b> per la realizzazione degli obiettivi istituzionali	<b>Invio entro i tempi previsti di copia del contratto di acquisto perfezionato al Richiedente la prestazione</b>	Nr. di contratti inviati al Richiedente entro i tempi previsti / Nr. di contratti perfezionati	Questo obiettivo è realizzato mediante la specifica funzionalità di Agorà che, in automatico, consente l'invio del contratto al RdP.	Mail di invio del contratto al richiedente	<b>100%</b>	<b>AMS-PRC</b>

3	F. Rilevazione del benessere organizzativo	Realizzazione di indagini sul benessere organizzativo mediante la somministrazione di un questionario ai dipendenti	Nr. Indagini realizzate	Nel dicembre 2017 è stata realizzata l'indagine sul benessere organizzativo mediante la somministrazione del questionario ai dipendenti.	Questionario somministrato ai dipendenti	100%	AMS-HR
---	--	---	-------------------------	--	--	------	--------

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**

La gestione dei pagamenti a valere sul funzionamento di ANG viene misurata attraverso l'indice di tempestività dei pagamenti, definito in termini di ritardo medio di pagamento ponderato in base all'importo delle fatture. Per l'anno 2018, tale indice è pari al -3,31. Il dato è pubblicato periodicamente nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale al seguente link:

<http://www.agenziagiovani.it/list-all-categories/amministrazione-trasparente/121-pagamenti-dell-amministrazione/1505-indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti>

oltre che essere parte integrante degli allegati al bilancio d'esercizio per l'anno 2018. L'obiettivo è raggiunto al 100%. *(All. 2 AMS\_Indice di tempestività dei pagamenti)*

#### **C. Rispetto della procedura di gestione degli acquisti**

Nell'anno 2018 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. Realizzazione degli approvvigionamenti in ottica di sostenibilità ambientale e impatto sociale**

Nel corso dell'anno 2018, sono state realizzate 2 procedure di acquisto che hanno consentito di coinvolgere operatori che manifestano attenzione per la sostenibilità ambientale e l'impatto sociale della propria attività. In tutte le 2 procedure è stato

coinvolto almeno un operatore che abbia manifestato attenzione per la sostenibilità ambientale e l'impatto sociale della propria attività". L'obiettivo è quindi realizzato al 100%. (All. 4 AMS\_ Approvvigionamenti in ottica di sostenibilità ambientale e impatto sociale)

#### **E. 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. 5 AMS\_ Collaborazione tra uffici per la realizzazione degli obiettivi istituzionali)

#### **F. Rilevazione del benessere organizzativo**

Nel dicembre 2018 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)

### 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.

### 4. Risorse, Efficienza ed Economicità

In questa sede si segnala che anche nel corso dell'esercizio 2018 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.

### 5. 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.

### 6. 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.

## 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

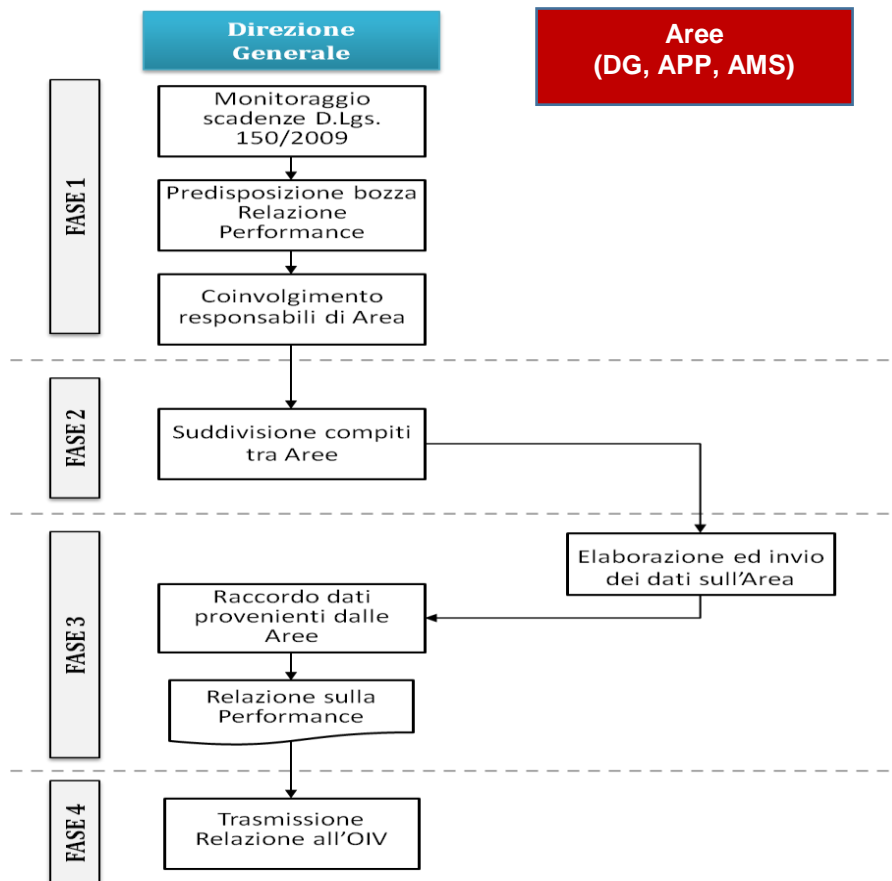


Figura 4 Fasi necessarie per la redazione della relazione sulla Performance



## 6.2 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, non hanno reso agevole la definizione articolata e il monitoraggio costante degli obiettivi da raggiungere, seppure, nel complesso, la rilevazione e la misurazione degli obiettivi è stata realizzata, 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.

Il Direttore Generale  
Domenico De Maio

## 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\_ Analisi Digitalizzazione e dematerializzazione ANG
- All. 5. DG\_Social network e accessi sito web
- All. 6. DG\_Promozione e visibilità ANG.
- All. 7. DG\_Customer Satisfaction
- All. 8 DG\_Monitoraggio BPE
- All. 9 DG\_Formazione personale

- All. 1 APP\_ Info day e Training Day
- All. 2 APP\_Consulenze E+
- All. 3 APP\_Relazione annuale sui contributi
- All. 4 APP\_ Analisi attività di customer satisfaction
- All. 5 APP\_Elenco riunioni e incontri rete Eurodesk
- All. 6 APP\_ Realizzazione attività BPE
- All. 7 APP\_ Analisi rilascio certificati YP
- All. 8 APP Analisi partecipanti E+ con minori opportunità
- All. 9 APP\_Formazione all'arrivo volontari SVE
- All. 10 APP\_Valutazione intermedia dei volontari SVE
- All. 11 APP\_Monitoraggio progetti e beneficiari E+
- All. 12 APP\_Miglioramento qualità proposte progettuali
- All. 13 APP\_Razionalizzazione della contrattualizzazione
- All. 14 APP\_Partecipazione giovani a TCA
- All. 15 APP\_Pagamenti in anticipo
- All. 16 APP\_Pagamenti a saldo

- 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\_Approvvigionamenti in ottica di sostenibilità ambientale e impatto sociale
- All. 5 AMS\_Collaborazione tra uffici per la realizzazione degli obiettivi istituzionali
- All. 6 AMS\_Rilevazione del benessere organizzativo