

CO-PROGETTAZIONE

**PER LA REALIZZAZIONE DI INTERVENTI NELL'AMBITO DEL PIANO OPERATIVO REGIONALE
"FVG COMUNITA' DIGITALE" IN ATTUAZIONE DELLA MISURA 1.7.2 DEL PNRR "RETE DEI
SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE" – CUP D29I23000120006**

(D.GLS. N. 117/2017 – D.M. N. 72/2021)

PROGETTO DEFINITIVO-PIANO OPERATIVO TERRITORIALE

**DI CUI AL PUNTO 9. DELL'AVVISO DI ISTRUTTORIA PUBBLICA APPROVATO CON DECRETO
DEL DIRETTORE DEL SIDEG N. 23881/GRFVG DD. 20/05/2024**

Sommario

PREMESSO che:	3
LINEE DI SVILUPPO CONDIVISE	4
OGGETTO DELLA CO-PROGETTAZIONE	4
QUADRO NORMATIVO	5
Quadro normativo di riferimento.....	5
SPECIFICITA' DEL PROGETTO – FINALITA'	6
I SERVIZI.....	7
OBIETTIVI-TARGET-MILESTONE	8
AMBITI TERRITORIALI DI INTERVENTO.....	8
VOCI DI SPESA AMMISSIBILI E COMPATIBILITA' NEL SISTEMA ReGIS.....	10
IL FACILITATORE DIGITALE	13
GLI STRUMENTI DI SUPPORTO	14
RISPETTO DEI PRINCIPI TRASVERSALI.....	14

PROGETTO DEFINITIVO-PIANO OPERATIVO TERRITORIALE

DI CUI AL PUNTO 9. DELL'AVVISO DI ISTRUTTORIA PUBBLICA APPROVATO CON DECRETO DEL DIRETTORE DEL SIDEG N. 23881/GRFVG DD. 20/05/2024

PREMESSO che:

- con il decreto n. 23881 del 20 maggio 2024 del Servizio sistemi informativi, digitalizzazione ed e-government è stato approvato l'Avviso di istruttoria pubblica rivolto agli Enti del Terzo Settore del Friuli-Venezia Giulia finalizzato alla co-progettazione e successiva realizzazione di interventi nell'ambito del Piano Operativo regionale "FVG Comunità digitale" in attuazione della Misura PNRR 1.7.2 "Rete dei servizi di facilitazione digitale", ai sensi del d.lgs. n. 117/2017 e del D.M. n. 72/2021 (d'ora innanzi Avviso);
- ai sensi e per gli effetti del già menzionato Avviso, sono state invitate a presentare le proprie manifestazioni d'interesse le Organizzazioni di volontariato, le Associazioni di promozione sociale e le Fondazioni iscritte al Registro Unico Nazionale Terzo Settore (RUNTS);
- nell'arco della tempistica stabilita dall'Avviso per la presentazione delle Domande (1°-30 giugno 2024), sono regolarmente pervenute al Servizio SIDEG n. 3 Domande di partecipazione al percorso di co-progettazione proposto da parte degli ETS interessati;
- tali manifestazioni d'interesse sono state propedeuticamente sottoposte a valutazione da apposita Commissione, nominata con decreto n. 34793/GRFVG del 18 luglio 2024, deputata alla definizione delle attività correlate alla co-progettazione nonché allo scopo di individuare quali di esse risultavano in possesso degli idonei requisiti per essere ammesse all'istituendo Tavolo di co-progettazione;
- con successivo decreto n. 36148/GRFVG del 26 luglio 2024, sono state ammesse alla co-progettazione (in esito al verbale della Commissione recante data 22 luglio 2024 e raccolto documentalmente sotto il n. prot. n. 570/P/VERB di data 26 luglio 2024) i seguenti Enti:

Prog.	Rep. UNTS sez. A) ODV	Rep. UNTS sez. B) APS	DENOMINAZIONE	CODICE FISCALE	PARTITA IVA	Comune sede legale
1		41895	ASSOCIAZIONE MEDIA EDUCAZIONE COMUNITA' APS	91077750932	2967340304	UDINE
3	37051		GRADONOI ODV	90038040318	90038040318	GRADO

- è stato quindi attivato il Tavolo di co-progettazione con i due Enti suindicati allo scopo di elaborare un Progetto definitivo-Piano Operativo territoriale che individuasse gli interventi, i

servizi e le prestazioni di formazione e facilitazione da realizzarsi nel territorio della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia suddiviso in Ambiti territoriali in funzione della realizzazione della Misura 1.7.2 del PNRR "Rete dei servizi di facilitazione digitale";

- Tale Tavolo si è strutturato attraverso lo svolgimento di n.3 sedute congiunte tenutesi nelle date del 19 agosto, 2 settembre 2024 e 20 settembre 2024 i cui relativi lavori risultano dettagliatamente documentati entro apposti verbali conservati agli atti, in cui sono state integrate ed implementate le attività sviluppando costanti approfondimenti con gli ETS in modo da consentire un progressivo affinamento dei contenuti del Piano Territoriale Operativo,, ai fini di perfezionare in via definitiva gli esiti dei lavori e redigendo un documento progettuale conclusivo conforme a finalità ed indirizzi di cui all'Avviso;

tutto questo sopra premesso, la Regione autonoma Friuli Venezia Giulia e i due Enti sopra elencati sono addivenuti all'adozione delle seguenti

LINEE DI SVILUPPO CONDIVISE

OGGETTO DELLA CO-PROGETTAZIONE

La co-progettazione di specifici progetti di facilitazione e formazione digitale rivolti a ridurre il "digital divide" coinvolgendo la popolazione residente, con particolare attenzione alle fasce deboli, trova il proprio fondamento nei principi di sussidiarietà, trasparenza, partecipazione e sostegno dell'impegno privato nella funzione sociale sulla base di quanto previsto nell'Avviso di istruttoria pubblica approvato con decreto n. 23881/GRFVG del 20 maggio 2024 e di quanto indicato nella domanda di partecipazione dei soggetti selezionati.

Le attività di interesse generale da sostenere costituiscono oggetto di un Progetto definitivo, c.d. Piano Operativo Territoriale finalizzato al perseguimento degli obiettivi generali indicati nel Piano Operativo regionale – FVG COMUNITA' DIGITALE, tenendo presente il principio generale dell'esclusione di qualsiasi forma di finanziamento "statico" agli Enti del Terzo settore che si traduca in un mero trasferimento di risorse a sostegno dell'organizzazione in quanto tale e che prescinda pertanto dall'effettivo svolgimento di una o più attività di interesse generale indicate nel Progetto.

Il Piano Operativo territoriale intende avviare un processo di "amministrazione condivisa" in collaborazione con i due Enti del Terzo settore selezionati e indicati in premessa, iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) che costituiscono sul territorio una rete capillare di vicinanza e solidarietà, sensibile in tempo reale alle esigenze provenienti dal tessuto sociale, e che sono quindi in grado di mettere a disposizione dell'Ente pubblico sia preziosi dati informativi sia un'importante capacità organizzativa e di intervento, producendo in tal modo effetti positivi, sia in termini di risparmio di risorse che di aumento della qualità dei servizi a favore della "società del bisogno".

Ai sensi del d.lgs. 117/2017 è stato utilizzato lo strumento della co-progettazione al fine di realizzare dei presidi di facilitazione digitale, basati sul quadro europeo delineato dal DigComp (abbreviazione di "Digital Competence Framework for Citizens") il quale fornisce un linguaggio comune per identificare e descrivere le aree chiave delle competenze digitali. Si tratta di uno strumento sviluppato a livello europeo per migliorare le competenze digitali dei cittadini, aiutare i responsabili politici a formulare politiche che supportino lo sviluppo delle competenze digitali e pianificare iniziative di istruzione e formazione per migliorare le competenze digitali di specifici gruppi target), tali da garantire le seguenti attività:

1. assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), in presenza o da remoto, erogata su prenotazione telefonica, on-line o a sportello;
2. formazione on-line, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso di materiali realizzati ad hoc per i soggetti destinatari del progetto;
3. formazione di gruppi a cui proporre la fruizione (in presenza e con canali online) di micro-corsi dedicati.

La co-progettazione ha per oggetto la definizione strategica di interventi, attività e iniziative da realizzare in termini di partnership tra il Servizio sistemi informativi, digitalizzazione ed e-government della Direzione centrale patrimonio, demanio, servizi generali e sistemi informativi e i soggetti del Terzo Settore a questo scopo individuati di cui al decreto n. 36148/GRFVG del 26 luglio 2024:

- Associazione Media Educazione Comunità APS (C.F. 91077750932 – P.IVA 2967340304);
- Associazione GRADONOI ODV (C.F. 90038040318)

QUADRO NORMATIVO

Quadro normativo di riferimento

- Art. 118 della Costituzione che prevede che “Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”;
- Legge 241/1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” che, in particolare all'art. 11, prevede gli “Accordi integrativi o sostitutivi del provvedimento”;
- Art. 1, comma 5, della legge 328/2000, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, ai sensi del quale “alla gestione e all'offerta dei servizi provvedono soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale, con la valorizzazione delle iniziative delle persone, dei nuclei familiari, delle forme di auto-aiuto e di reciprocità e della solidarietà organizzata”;
- Art. 10 (Partenariato pubblico con enti del Terzo Settore) della legge regionale 12 dicembre 2019, n. 22, recante “Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla legge regionale 26/2015 e alla legge regionale 6/2006”;
- D.Lgs. 117/2017, Codice del Terzo Settore (in particolare artt. 4, 55 e segg.);
- Art. 6 del D.Lgs. 36/2023 “Codice dei contratti pubblici”, relativo ai principi di solidarietà e di sussidiarietà orizzontale e dai rapporti con gli Enti del Terzo Settore;
- D.M. 72/2021 - Ministero del Lavoro e delle politiche sociali: Linee guida sul rapporto tra Pubbliche Amministrazioni ed Enti del Terzo Settore negli artt. 55 - 57 del D.Lgs. n. 117/2017 - Codice del Terzo settore;
- Sentenza n. 131/2020 della Corte costituzionale su Terzo Settore e co-programmazione e co-progettazione;
- Art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. 165/2001, Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;
- Art. 3 della L. 136/2010 (Tracciabilità dei flussi finanziari) così come indicato nelle Linee guida ANAC e successivi aggiornamenti con deliberazione n. 585 del 19.12.2023;
- D.P.R. 62/2013, “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e delibera dell'Ufficio di

- Presidenza n. 205/2014 di adozione del Codice di comportamento dei dipendenti della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia”;
- Legge regionale 14 luglio 2011, n. 9 e successive modifiche e integrazioni, recante “Disciplina del sistema informativo integrato regionale del Friuli Venezia Giulia”;
 - Nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali n. 16526 del 4 novembre 2021;
 - Circolare Agenzia delle Entrate n. 34/2013, n.20/2015, risposta Interpello 316 del 31.5.2022.

SPECIFICITA' DEL PROGETTO – FINALITA'

La Misura 1.7.2 del PNRR prevede per la Regione autonoma Friuli-Venezia Giulia l'attivazione di **n. 52 Punti di facilitazione digitale (PFD)**, intesi come spazi attrezzati nei quali erogare ai cittadini servizi di facilitazione e formazione digitale – in presenza oppure online – al fine di supportare efficacemente la loro inclusione digitale e il raggiungimento di **n. 41.000 cittadini** facilitati.

I Punti di facilitazione dovranno essere collocati in luoghi di facile accessibilità: in particolare, nella loro localizzazione si dovrà tenere conto della raggiungibilità da parte dei cittadini, della disponibilità di spazi con sufficiente capienza, del superamento delle barriere architettoniche. Va inoltre favorita, rispetto alle specificità del territorio, l'attivazione di Punti di facilitazione digitale itineranti, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate analogamente ai presidi in sede fissa.

Per Punto di facilitazione digitale itinerante può intendersi qualsiasi modalità concordata mediante la quale si assicura la presenza periodica in un dato territorio. Possono rientrare in questa modalità presidi mobili (es. camper attrezzati), oppure team di Facilitatori ospitati con frequenza periodica presso strutture dei Comuni, o di altri enti pubblici e/o privati che aderiscono all'iniziativa, solitamente adibite ad altre attività. I Punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di Punti da attivare sul territorio. Il numero di Punti di facilitazione può, inoltre, essere auspicabilmente superiore al limite minimo individuato dall'Avviso

I Punti di facilitazione fissi possono essere ospitati presso strutture presidiate in modo da permettere, anche in assenza del facilitatore, una loro fruizione da parte dei cittadini. In questo caso la Regione può farsi parte attiva nelle interlocuzioni con gli EE.LL. per instaurare una collaborazione che consenta l'utilizzo di URP, Biblioteche, e altri spazi simili, accessibili alle categorie cui si rivolge l'iniziativa.

Ai fini della verifica di raggiungimento dei Target regionali e nazionali, gli ETS selezionati dovranno altresì provvedere, nel rispetto delle regole previste per la gestione dei Fondi PNRR afferenti all'iniziativa, al monitoraggio fisico del Progetto definitivo - Piano Operativo Territoriale attraverso la registrazione sull'applicativo FACILITA dell'utenza raggiunta.

La finalità delle attività, collocate nell'alveo del Progetto PNRR “Rete dei servizi di facilitazione digitale”, consiste nel sostenere efficacemente l'inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mirano, come definite nel quadro di riferimento europeo per le competenze digitali dei cittadini (DigComp), a sviluppare:

- le competenze digitali di base richieste per il lavoro;
- la crescita personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva.

Il fine ultimo dell'intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale. Grazie ai servizi forniti dai Punti di facilitazione digitale, i fruitori dovranno essere accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e

seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle aree di propria competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

1. di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio, rispetto alle tematiche della protezione dei dati e della verifica dell'autenticità delle informazioni);
2. dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili on line (come, ad esempio, quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
3. dei principali servizi digitali privati (come, ad esempio, quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle applicazioni di messaggia istantanea).

Particolare attenzione dovrà essere prestata all'adozione di modelli di apprendimento differenziati per età: i modelli tradizionali, che si concentrano prevalentemente sull'apprendimento dei giovani, non sono altrettanto efficaci quando applicati alla formazione degli adulti. La chiave è portare gli adulti in un luogo di apprendimento attivo, applicando metodologie didattiche mirate per età e profilo di utilizzo dei servizi online e offline. Pertanto, il Punto di facilitazione attuerà una didattica in cui i fruitori sono attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione.

Le classi dei destinatari più sensibili da intercettare, alla luce delle specificità territoriali e del livello di digitalizzazione della popolazione dislocata sul territorio regionale di riferimento, sono:

- cittadini residenti o domiciliati sul territorio regionale con nessuna o bassa competenza digitale;
- giovani (in particolare: NEET, giovani da famiglie con basso livello di istruzione e/o basso reddito);
- anziani (over 65);
- disoccupati, inoccupati o inattivi;
- persone in cerca di occupazione, iscritti al collocamento mirato e presi in carico dai servizi per l'impiego e/o dai servizi sociali territoriali specializzati non coinvolti in altre misure regionali aventi ad oggetto percorsi inerenti alla diffusione delle competenze digitali;
- persone in carico/segnalati dai servizi sociali/sociosanitari;
- residenti di cittadinanza straniera;
- domiciliati di cittadinanza straniera;
- lavoratori fragili e vulnerabili o con minori possibilità occupazionali.

I SERVIZI

Le attività di facilitazione e formazione che caratterizzano i Punti di facilitazione digitale sono:

1. la formazione/assistenza personalizzata individuale (cd. facilitazione), erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;
2. la formazione online, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato;
3. la formazione in gruppi (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun Punto di facilitazione digitale, ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (o facilitazione) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.

Al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, è comunque favorito il ricorso a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti.

OBIETTIVI-TARGET-MILESTONE

Gli interventi, esito di co-progettazione, dovranno essere realizzati nel rispetto delle milestone di cui all'Avviso di istruttoria pubblica approvato con decreto n. 23881/GRFVG del 20 maggio 2024.

Indicatore-Obiettivo	Target T1	Target T2	Milestone
Cittadini raggiunti da servizi di facilitazione/formazione	10.056	15.084	31/12/2024
Punti attivati/potenziati	22		
Cittadini raggiunti da servizi di facilitazione/formazione	15.941	23.912	31/12/2025

Entro il 31 dicembre 2024 dovranno essere aperti almeno 22 Punti di facilitazione digitale e raggiunti, entro il 31 dicembre 2025 con almeno un servizio di facilitazione/formazione n. 15.941 cittadini (Target T1).

AMBITI TERRITORIALI DI INTERVENTO

Gli Ambiti territoriali oggetto di copertura del Progetto definitivo - Piano Operativo territoriale, a seguito dei lavori del Tavolo di co-progettazione sono i seguenti:

- Collio-Alto Isonzo:** Capriva del Friuli, Cormons, Dolegna del Collio, Farra d'Isonzo, Gradisca d'Isonzo, Mariano del Friuli, Medea, Moraro, Mossa, Romans d'Isonzo, San Floriano del Collio, San Lorenzo Isontino, Savogna d'Isonzo, Villesse
- Collio-Alto Isonzo:** Gorizia
- Carso Isonzo Adriatico:** Doberdò del Lago, Fogliano Redipuglia, Grado, Ronchi dei Legionari, Sagrado, San Canzian d'Isonzo, San Pier d'Isonzo, Staranzano, Turriaco
- Natisone:** Buttrio, Cividale del Friuli, Corno di Rosazzo, Drenchia, Grimacco, Manzano, Moimacco, Premariacco, Prepotto, Pulfero, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, San Leonardo, San Pietro al Natisone, Savogna, Stregna, Torreano
- Mediofriuli:** Basiliano, Bertiole, Camino al Tagliamento, Castions di Strada, Codroipo, Lestizza, Mereto di Tomba, Mortegliano, Sedegliano, Talmassons, Varmo
- Agro Aquileiese:** Aiello del Friuli, Aquileia, Bagnaria Arsa, Bicinicco, Campolongo Tapogliano, Cervignano del Friuli, Chiopris Viscone, Fiumicello Villa Vicentina, Gonars, Palmanova, Ruda, San Vito al Torre, Santa Maria la Longa, Terzo d'Aquileia, Torviscosa, Trivignano Udinese, Visco
- Riviera Bassa Friulana:** Carlino, Latisana, Lignano Sabbiadoro, Marano Lagunare, Muzzana del Turgnano, Palazzolo dello Stella, Pocenia, Porpetto, Precenicco, Rivignano Teor, Ronchis, San Giorgio di Nogaro

8. **Tagliamento:** Casarsa della Delizia, Cordovado, Morsano al Tagliamento, San Giorgio della Richinvelda, San Martino al Tagliamento, San Vito al Tagliamento, Sesto al Reghena, Valvasone Arzene
9. **Sile e Meduna:** Azzano Decimo, Chions, Fiume Veneto, Pasiano di Pordenone, Prata di Pordenone, Pravisdomini
10. **Noncello:** Cordenons, Porcia, Roveredo in Piano, San Quirino, Zoppola

A seguito delle interlocuzioni svoltesi al Tavolo di co-progettazione, tali Ambiti saranno oggetto di intervento come da Tabella allegata:

Ambito	Target T1 al 31/12/2024	Target T1 (vincolante) al 31/12/2025	Target T2 (consigliato) al 31/12/2024	Target T2 (consigliato) al 31/12/2025	ETS	Risorse	Tipo di spesa	Ripartizione spese (scostamento o ammesso + o - 15%)
1 Collio-Alto Isonzo	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	MEC APS	58.310,75 €	A	46.065,49 €
	n. di cittadini facilitati	674	n. di cittadini facilitati	1068			B	5.831,08 €
			n. di cittadini facilitati	1011			C	6.414,18 €
2 Collio-Alto Isonzo: Gorizia	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	MEC APS	61.712,70 €	A	48.753,03 €
	n. di cittadini facilitati	734	n. di cittadini facilitati	1163			B	6.171,27 €
			n. di cittadini facilitati	1101			C	6.788,40 €
3 Carso Isonzo Adriatico	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	GRADONOI ODV	74.385,50 €	A	58.764,55 €
	n. di cittadini facilitati	957	n. di cittadini facilitati	1517			B	7.438,55 €
			n. di cittadini facilitati	1435			C	8.182,41 €
4 Natisone	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	MEC APS	81.259,00 €	A	64.194,61 €
	n. di cittadini facilitati	1077	n. di cittadini facilitati	1708			B	8.125,90 €
			n. di cittadini facilitati	1616			C	8.938,49 €
5 Mediofriuli	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	MEC APS	81.320,20 €	A	64.242,96 €
	n. di cittadini facilitati	1078	n. di cittadini facilitati	1710			B	8.132,02 €
			n. di cittadini facilitati	1617			C	8.945,22 €
6 Agro Aquileiese	n. di Punti di facilitazione attivati	3	n. di Punti di facilitazione attivati	3	GRADONOI ODV	89.054,10 €	A	70.352,74 €
	n. di cittadini facilitati	1216	n. di cittadini facilitati	1926			B	8.905,41 €
			n. di cittadini facilitati	1822			C	9.795,95 €
7 Riviera Bassa Friulana	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	GRADONOI ODV	83.284,30 €	A	65.794,60 €
	n. di cittadini facilitati	1113	n. di cittadini facilitati	1765			B	8.328,43 €
			n. di cittadini facilitati	1670			C	9.161,27 €
8 Tagliamento	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	MEC APS	75.163,70 €	A	59.379,32 €
	n. di cittadini facilitati	970	n. di cittadini facilitati	1538			B	7.516,37 €
			n. di cittadini facilitati	1455			C	8.268,01 €
9 Sile e Meduna	n. di Punti di facilitazione attivati	3	n. di Punti di facilitazione attivati	3	MEC APS	83.946,30 €	A	66.317,58 €
	n. di cittadini facilitati	1125	n. di cittadini facilitati	1783			B	8.394,63 €
			n. di cittadini facilitati	1688			C	9.234,09 €
10 Noncello	n. di Punti di facilitazione attivati	2	n. di Punti di facilitazione attivati	2	MEC APS	83.229,20 €	A	65.751,07 €
	n. di cittadini facilitati	1112	n. di cittadini facilitati	1763			B	8.322,92 €
			n. di cittadini facilitati	1669			C	9.155,21 €
Totali	n. di Punti di facilitazione attivati	22	n. di Punti di facilitazione attivati	22	/	771.665,75 €	A	609.615,94 €
	n. di cittadini facilitati	10056	n. di cittadini facilitati	15941			B	77.166,58 €
			n. di cittadini facilitati	15084			C	84.883,23 €

La ripartizione tra gli ETS è la seguente:

ETS	Target T1 al 31/12/2024		Target T1 (vincolante) al 31/12/2025		Target T2 (consigliato) al 31/12/2024		Target T2 (consigliato) al 31/12/2025		Risorse	Tipo di spesa	Ripartizione spese (scostamento ammesso + o - 15%)
	n. di Punti di facilitazione attivati	15	n. di Punti di facilitazione attivati	15	n. di cittadini facilitati	10157	n. di cittadini facilitati	16102			
MEC APS									524.941,85 €	A	414.704,06 €
	n. di cittadini facilitati	6770	n. di cittadini facilitati	10733	n. di cittadini facilitati	10157	n. di cittadini facilitati	16102		B	52.494,19 €
										C	57.743,60 €
GRADONOI	n. di Punti di facilitazione attivati	7	n. di Punti di facilitazione attivati	7					246.723,90 €	A	194.911,88 €
	n. di cittadini facilitati	3286	n. di cittadini facilitati	5208	n. di cittadini facilitati	4927	n. di cittadini facilitati	7810		B	24.672,39 €
										C	27.139,63 €
Totali	n. di Punti di facilitazione attivati	22	n. di Punti di facilitazione attivati	22	n. di cittadini facilitati	15084	n. di cittadini facilitati	23912	771.665,75 €	A	609.615,94 €
	n. di cittadini facilitati	10056	n. di cittadini facilitati	15941						B	77.166,58 €
										C	84.883,23 €

Tabella Riassuntiva Target e Milestone

Ambito	T1 n. PDF	PDF coperti	T1 (obbligatorio)	T1 MILESTONE Q3/24	T1 MILESTONE Q4/24	T1 MILESTONE Q2/25	T1 MILESTONE Q4/25	T2 (consigliato)	T2 MILESTONE Q3/24	T2 MILESTONE Q4/24	T2 MILESTONE Q2/25	T2 MILESTONE Q4/25
TOTALE Q PROGRESSIVO				6.309	10.056	12.999	15.941		9.464	15.084	19.498	23.912
Collio-Alto Isonzo: restanti Comuni	2	2	1.068	423	251	197	197	1.602	634	377	296	296
Collio-Alto Isonzo: Gorizia	2	2	1.163	460	273	215	215	1.745	691	410	322	322
Carso Isonzo Adriatico: restanti Comuni	2	2	1.517	600	357	280	280	2.275	900	535	420	420
Natisone	2	2	1.708	676	401	315	315	2.562	1.014	602	473	473
Mediofriuli	2	2	1.710	677	402	316	316	2.565	1.015	603	473	473
Agro Aquileiese	3	3	1.926	762	453	356	356	2.889	1.143	679	533	533
Riviera Bassa Friulana	2	2	1.765	699	415	326	326	2.647	1.048	622	489	489
Tagliamento	2	2	1.538	609	362	284	284	2.307	913	542	426	426
Sile e Meduna	3	3	1.783	706	419	329	329	2.675	1.059	629	494	494
Noncello: restanti Comuni	2	2	1.763	698	414	325	325	2.646	1.047	622	488	488
TOTALI	22	22	15.941	6.309	3.747	2.943	2.943	23.912	9.464	5.620	4.414	4.414
TOTALE GRADONOI ODV	7	7	5.208	2.061	1.224	961	961	7.810	3.091	1.836	1.442	1.442
TOTALE MEC APS	15	15	10.733	4.248	2.523	1.981	1.981	16.102	6.373	3.784	2.972	2.972

Erogazione dei contributi

Contributi erogabili					
ETS	Acconto 20%	ulteriore 20%	ulteriore 20%	ulteriore 20%	ulteriore 20%
MEC APS	€ 104.988,37	€ 104.988,37	€ 104.988,37	€ 104.988,37	€ 104.988,37
Previa presentazione di		1.spese rendicontabili fino al 20% dell'importo 2.raggiungimento di 2.683 cittadini	1.spese rendicontabili fino ad un ulteriore 20% dell'importo 2.raggiungimento di ulteriori 2.683 cittadini	1.spese rendicontabili fino ad un ulteriore 20% dell'importo 2.raggiungimento di ulteriori 2.683 cittadini	1.presentazione obbligatoria di una richiesta attestante l'ultimazione dell'intervento, corredata dalla rendicontazione delle spese sostenute ivi incluse le spese di cui all'anticipo, per un totale fino al 40% dell'intero importo 2.il raggiungimento di Milestone e Target in coerenza delle risultanze dei Sistemi Informativi 3. n. 10.733 cittadini facilitati in totale 4. n.15 Punti di facilitazione attivati
GRADONOI	€ 49.344,78	€ 49.344,78	€ 49.344,78	€ 49.344,78	€ 49.344,78
Previa presentazione di		1.spese rendicontabili fino al 20% dell'importo 2.raggiungimento di 1.302 cittadini	1.spese rendicontabili fino ad un ulteriore 20% dell'importo 2.raggiungimento di ulteriori 1.302 cittadini	1.spese rendicontabili fino ad un ulteriore 20% dell'importo 2.raggiungimento di ulteriori 1.302 cittadini	1.presentazione obbligatoria di una richiesta attestante l'ultimazione dell'intervento, corredata dalla rendicontazione delle spese sostenute ivi incluse le spese di cui all'anticipo, per un totale fino al 40% dell'intero importo 2.il raggiungimento di Milestone e Target in coerenza delle risultanze dei Sistemi Informativi 3. n. 5.208 cittadini facilitati in totale 4. n.7 Punti di facilitazione attivati

VOCI DI SPESA AMMISSIBILI E COMPATIBILITA' NEL SISTEMA ReGIS

Le spese ammissibili per la realizzazione del Progetto sono quelle definite dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale nell'ambito dell'intervento 1.7.2 Missione 1 Componente 1 del PNRR. Un esempio di dettaglio di quanto rendicontabile alle singole macrovoci è disponibile al link del DTD:

https://assets.innovazione.gov.it/1671456573-allegato-1-faq-47-dettaglio_spese.pdf

che viene riportato per comodità di lettura.

macro VOCI DI SPESA	Sub	VOCI DI SPESA	Codice ReGIS
1. Formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale	1.1	Assunzioni e/o rimborsi e/o contributi da erogare al personale dedicato a diverso titolo all'erogazione di servizi di facilitazione digitale e, in generale, all'assistenza digitale al cittadino;	213 COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE DELLA PA
	1.2	Incentivi/integrazione salariale a personale dipendente PA	213 COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE DELLA PA
	1.3	Rimborsi spese missioni per operatori coinvolti (quali ad esempio, facilitatori, formatori, referenti di progetto)	206 MISSIONI
	1.4	Servizi di reclutamento e coordinamento di operatori che prestino, a vario titolo, il servizio di facilitazione digitale ai cittadini;	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	1.5	Servizi di assistenza specialistica i.e. spese destinate al coinvolgimento di personale esterno dedicato alle attività progettuali - diverso dai facilitatori - che erogano, per esempio, attività seminari, workshop e brevi corsi formativi sia per i cittadini sia per gli operatori dei centri di facilitazione digitale;	210 CONSULENZE E SPESE DI DEPOSITO (PER BREVETTI)
	1.6	Servizi di assistenza specialistica i.e. spese destinate alla creazione di video-pillole informative e/o formative, brevi corsi, story-board, servizi di sviluppo di contenuti e moduli formativi.	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	1.7	Servizi di assistenza specialistica i.e. spese destinate alla realizzazione di materiali formativi in apprendimento asincrono (per esempio, MOOC) eventualmente realizzati dai centri di facilitazione digitale o da altri soggetti a loro legati e successivamente erogati anche attraverso il ricorso della piattaforma Accedi di Repubblica Digitale	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	1.8	Servizi di traduzione dei contenuti formativi (a tutela delle minoranze linguistiche)	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	1.9	Attività di coordinamento dei presidi e degli operatori	213 COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE DELLA PA
	1.10	Costi di locazione per lo svolgimento delle attività	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
2 - Attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi	2.1	Produzione di volantini, manifesti, brochure, locandine, messaggi promozionali (via radio, tv, web...) targhe o qualsiasi altro materiale di	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)

		supporto tangibile e intangibile finalizzato all'attività di comunicazione e promozione delle attività organizzate dai centri di facilitazione digitale, nonché al pieno engagement dei cittadini	
	2.2	Servizi di social media management per pubblicazione online di materiali e/o eventi e/o attività relative ai centri di facilitazione digitale.	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	2.3	Attività di project management a supporto dell'intero funzionamento del centro di facilitazione digitale, da non intendersi come assistenza tecnica, ma come gestione delle attività in capo ai centri di facilitazione digitale;	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	2.4	Sviluppo e/o adattamento di sistemi software a supporto della rete di facilitazione (es. per la gestione delle prenotazioni, dei calendari condivisi degli eventi etc.)	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	2.5	Sviluppo e gestione di siti web di progetto (a livello regionale/e o locale)	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	2.6	Servizi di call center telefonico per la gestione delle prenotazioni	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	2.7	Supporto organizzativo alla realizzazione degli eventi svolti nei centri di facilitazione digitale o in collaborazione con essi	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
3. Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione	3.1	Fornitura di dotazioni hardware e attrezzature tecnologiche e relativa installazione, configurazione ed eventuale personalizzazione (per esempio, personal computer, server, stampanti, scanner, router/firewall, modem, tablet, proiettori, smart tv, etc.) e servizi di cloud computing, ad esclusione dei canoni di connettività e ad altre voci di spesa corrente	201 MATERIALI INVENTARIABILI
	3.2	Servizi di configurazione, installazione ed eventuale manutenzione dell'infrastruttura informatica e tecnologica, composta, per esempio, da parte hardware, software e cablaggio, strettamente connessa alla realizzazione delle attività previste dal Progetto Rete di centri di facilitazione digitale	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)
	3.3	Servizi di cablatura strutturata per postazioni di lavoro attrezzate al fine di creare il collegamento alla rete dati/elettrica.	205 SERVIZI ESTERNI (COMPRESI LAVORI)

IL FACILITATORE DIGITALE

Il “facilitatore” è una figura funzionale a individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento attraverso una combinazione di strumenti educativi: assistenza personalizzata individuale (c.d. facilitazione), formazione in gruppi online e in presenza, e formazione online per autoapprendimento.

Il ruolo del facilitatore digitale non è di intermediazione nella fruizione di servizi pubblici o privati che sono resi disponibili tramite tecnologie digitali, bensì di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali, di promozione e realizzazione di percorsi educativi di accompagnamento e/o di formazione, in cui la centralità sia posta sulla persona e sulla sua rete di relazioni, attitudini nei confronti del digitale e strumenti in uso anziché sulle tipologie di servizi pubblici e/o privati di cui necessita. Di fatto l'attività del facilitatore varia in funzione del target a cui si rivolge, individuando strategie mirate per favorire l'utilizzo autonomo e consapevole dei dispositivi e servizi digitali.

Il facilitatore digitale svolge un ruolo cruciale nell'aiutare le persone che si recano presso i Punti digitale facile a navigare nel mondo delle tecnologie digitali e di Internet e a sviluppare le loro competenze digitali.

Alcune persone non hanno competenze in ambito digitale, altre hanno competenze molto basse e richiedono di svilupparne alcune in modo specifico. Nel promuovere percorsi di inclusione digitale, ciascun facilitatore apporta competenze, conoscenze, qualità e approcci unici e diversi. Possiede competenze digitali piuttosto avanzate, anche se non specialistiche, ed entusiasmo per Internet e la tecnologia. È paziente e sa ascoltare, è socievole e ben disposto a parlare con persone che non conosce. Inoltre, sa spiegare in termini semplici.

1.2 Le caratteristiche e le competenze del facilitatore

Il facilitatore digitale è:

- in grado di usare in modo sicuro, critico e responsabile Internet e le tecnologie digitali; in particolare, sa cercare, valutare e gestire informazioni e dati, comunicare e collaborare da remoto, creare contenuti digitali, gestire dati e strumenti in sicurezza e nel rispetto della proprietà intellettuale e risolvere problemi;
- interessato alla tecnologia e convinto dell'impatto positivo che questa può avere sulla vita delle persone;
- capace di empatizzare e capire le motivazioni della formazione;
- affidabile e organizzato, sa lavorare in squadra;
- capace di spiegare in termini semplici e chiari anche concetti complessi.

Dall'inizio e per tutta la durata dell'incarico, il facilitatore digitale viene invitato a un percorso di formazione sul lavoro da parte del Dipartimento per la Trasformazione Digitale e del proprio ente di riferimento, con l'obiettivo di ottenere gli strumenti e una base culturale comune per svolgere al meglio le attività nei Punti di facilitazione digitale. Il programma formativo fornisce un inquadramento sul contesto della PA e trasmette conoscenze sui principali servizi pubblici online; inoltre, mira ad assicurare il raggiungimento di un livello adeguato di padronanza in materia di competenze digitali secondo il quadro di riferimento europeo “[DigComp 2.2](#)”; il livello 5, su una scala di 8 livelli, consente di essere indipendenti nell'uso delle tecnologie e dei servizi digitali e di saper fornire supporto agli altri. Il percorso formativo contribuisce anche a rafforzare le competenze relazionali e didattiche, al fine di potersi avvicinare al meglio ai cittadini nella rilevazione e soddisfazione dei loro bisogni conoscitivi.

Il facilitatore può ricoprire diversi ruoli, in base a ciò che è chiamato a fare nella propria organizzazione o comunità, ma anche in relazione al tempo a disposizione.

Il facilitatore può essere:

- **una persona dell'ente**, che si occupa di trasformazione digitale o di erogare un servizio a persone digitalmente escluse o con basse competenze digitali;
- **un professionista**, per esempio un formatore o facilitatore di professione, oppure uno specialista ICT;
- **un volontario** che presta servizio, per esempio, presso una biblioteca o un centro associativo, oppure impegnato nell'anno di Servizio civile.

I facilitatori digitali, nel rispetto dei principi di parità di genere e di valorizzazione e protezione dei giovani, possono essere individuati oltre che tra il personale degli enti coinvolti anche attraverso l'attivazione di collaborazioni con operatori privati e/o promuovendo sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio. Inoltre, possono essere promosse sinergie con il progetto Servizio civile digitale favorendo l'affiancamento dei giovani volontari agli operatori dei punti di facilitazione. In questo caso, tuttavia, la sinergia tra progetti è da intendersi come finalizzata al potenziamento dell'attività complessiva sul territorio, pertanto, i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del Servizio civile digitale non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto Reti dei servizi di facilitazione digitale e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio.

GLI STRUMENTI DI SUPPORTO

Il sistema di gestione delle conoscenze, o knowledge management, rappresenta un elemento essenziale per una efficace diffusione dei servizi di facilitazione digitale sul territorio nazionale, in quanto consente:

- la condivisione di best practice da parte degli enti, la raccolta di indicazioni a supporto dell'elaborazione dei bandi a livello locale che emergeranno nel corso del processo di 10 co-progettazione e lo scambio di conoscenze utili soprattutto agli enti che progettano, per la prima volta, un servizio di facilitazione digitale;

- la comunicazione tra/con i diversi organi istituzionali coinvolti, favorendo la condivisione e l'accesso a materiale utile per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi. Lo strumento sarà messo a disposizione dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale per tutti i soggetti coinvolti nell'attività di facilitazione digitale legata ai due progetti Rete di servizi di facilitazione digitale e Servizio civile digitale.

Il Dipartimento per la trasformazione digitale mette a disposizione un catalogo di corsi formativi a supporto della formazione dei facilitatori digitali e dei cittadini che si rivolgono ai punti di facilitazione digitale.

RISPETTO DEI PRINCIPI TRASVERSALI

Gli ETS nello svolgimento del progetto devono garantire il rispetto dei seguenti "principi trasversali", a pena di sospensione o revoca del finanziamento.

Climate and Digital Tagging

La coerenza dell'intervento con il piano nazionale per l'energia e il clima, ed i relativi aggiornamenti, a norma del regolamento (UE) 2018/1999 deve essere garantita mediante interventi per l'alfabetizzazione digitale di base e avanzata che, finalizzata ad accrescere le competenze digitali di base, permetterà ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana e nell'utilizzo di servizi energetici nonché legati alla cosiddetta smart mobility, o mobilità intelligente. Inoltre, come lo stesso piano nazionale per l'energia e il clima evidenzia, per quanto concerne i fabbisogni futuri di competenze "la richiesta maggiore [...] riguarda le competenze tecnologiche e digitali nonché quelle di natura trasversale."

Il progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale" ha come obiettivo principale quello di affrontare direttamente le sfide legate anche all'inclusione digitale come parte integrante di un servizio di assistenza rivolto a categorie svantaggiate.

L'intervento dovrà contribuire allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia. Il progetto di Rete di servizi di facilitazione digitale dovrà garantire quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

Equità di Genere

Il progetto da parte degli Enti del Terzo Settore dovrà essere eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello

territoriale, favorisca l'equilibrio di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

Valorizzazione e Protezione dei Giovani

Il Progetto dovrà essere coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta. Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani. Il progetto Rete di servizi di facilitazione digitale volto a limitare l'esclusione digitale della popolazione italiana, ha l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali, incentrata sul rispetto dei principi trasversali del PNRR, individua nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto Servizio civile digitale, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socioeconomiche del singolo territorio.

Riduzione Divari Territoriali

Il Progetto dovrà inoltre rispettare uno degli obiettivi principali del PNRR: la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese, infatti nella ripartizione delle risorse negli ambiti territoriali regionali, un coefficiente proporziona la suddivisione a seconda della tipologia del territorio.

Do Not Significant Harm (DNSH)

Come già specificato al punto relativo al "Climate and Digital Tagging", il progetto delle Rete di servizi di facilitazione digitale" dovrà avere un impatto positivo sull'ambiente. In particolare, gli interventi per l'alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell'interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla smart mobility.

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE