

Deliberazione della Giunta Regionale 25 novembre 2022, n. 62-6055

**Piano nazionale di ripresa e resilienza (P.N.R.R.), Missione 1, Componente 1, Asse 1, Misura 1.7.2 "Rete di servizi di facilitazione digitale". Approvazione dello schema di Accordo, ex articolo 15 della 241/1990, tra Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale e Regione Piemonte. Iscrizione delle risorse vincolate assegnate alla Regione Piemonte.**

A relazione degli Assessori Marnati, Tronzano:

Premesso che:

- il Regolamento (UE) 2020/2094 del Consiglio del 14 dicembre 2020, istituisce uno strumento dell'Unione europea Next Generation EU, a sostegno della ripresa dell'economia dopo la crisi pandemica da COVID-19;
- il Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, al fine di fronteggiare l'impatto economico e sociale della pandemia da COVID19, istituisce il Dispositivo per la ripresa e la resilienza, principale componente del NextGeneration EU e, in particolare, gli artt. 17 e 18 con i quali si richiede agli Stati membri di presentare un piano di investimenti e riforme (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, di seguito "PNRR");
- il Decreto legge 6 maggio 2021, n. 59, recante "Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti", convertito con modificazioni dalla legge 1 luglio 2021, n. 101, approva il Piano nazionale per gli investimenti complementari (di seguito anche "Piano complementare"), finalizzato ad integrare con risorse nazionali gli investimenti del PNRR per complessivi 30.622,46 milioni di euro per gli anni dal 2021 al 2026;
- il Decreto del Ministero dell'Economia e della Finanze del 15 luglio 2021, in attuazione di quanto disposto dall'articolo 1, comma 7, del sopra citato decreto-legge 6 maggio 2021, individua gli obiettivi iniziali, intermedi e finali determinati per ciascun programma, intervento e progetto del Piano complementare, nonché le relative modalità di monitoraggio;
- il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presentato dall'Italia alla Commissione europea in data 30 aprile 2021, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento (UE) n. 2021/241 sopra richiamato, è stato approvato il 13 luglio 2021 con Decisione di esecuzione del Consiglio Europeo.

Visti:

- il Decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, recante "Governance del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure", convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108 e, in particolare: - l'art. 9, comma 1, che prevede che "alla realizzazione operativa degli interventi previsti dal PNRR provvedono le Amministrazioni centrali, le Regioni, le province autonome di Trento e di Bolzano e gli enti locali, sulla base di specifiche competenze istituzionali ovvero della diversa titolarità degli interventi definita nel PNRR, attraverso le proprie strutture, ovvero avvalendosi di soggetti attuatori esterni individuati nel PNRR, ovvero con le modalità previste dalla normativa nazionale ed europea vigente";
- il Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 15 luglio 2021 con cui sono stati individuati, per ciascuno degli interventi del Piano nazionale per gli investimenti complementari (PNC) di competenza del Ministero della salute, gli obiettivi iniziali, intermedi e finali, nonché le relative modalità di monitoraggio;
- il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 6 agosto 2021, come modificato dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2021, con cui sono state assegnate alle singole amministrazioni titolari degli interventi le risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del PNRR provvedendo a ripartire le stesse e a definire traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione;

- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 15 settembre 2021 con cui sono state definite le modalità, le tempistiche e gli strumenti per la rilevazione dei dati di attuazione finanziaria, fisica e procedurale relativa a ciascun progetto finanziato nell'ambito del PNRR di cui al Regolamento UE 2021/241 del Parlamento europeo, nonché dei "milestone" e "target" degli investimenti e delle riforme e di tutti gli ulteriori elementi informativi previsti nel Piano necessari per la rendicontazione alla Commissione Europea. In particolare, l'art. 2, comma 2, conferma in capo alle Amministrazioni centrali, alle Regioni, alle Province Autonome e agli Enti Locali la realizzazione operativa dei progetti;
- il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 11 ottobre 2021 che riporta le procedure relative alla gestione finanziaria delle risorse previste nell'ambito del PNRR di cui all'art. 1, comma 1042, della legge 30 dicembre 2020, n. 178;
- la Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 della Ragioneria Generale dello Stato recante "Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza";
- la Circolare del 29 ottobre 2021, n. 25 della Ragioneria Generale dello Stato recante "Rilevazione periodica avvisi, bandi e altre procedure di attivazione degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza";
- la Circolare del 30 dicembre 2021, n. 32 della Ragioneria Generale dello Stato recante "Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente";
- la Circolare del 31 dicembre 2021, n. 33 della Ragioneria Generale dello Stato recante "Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR – Addizionalità, finanziamento complementare e obbligo di assenza del c.d. doppio finanziamento";
- il decreto n. 65 del 24 giugno 2022 del Capo Dipartimento trasformazione digitale presso la Presidenza del Consiglio, che ripartisce tra le regioni e province autonome le risorse finanziarie, destinate alla attuazione della Misura 1.7.2, "Rete di servizi di facilitazione digitale", registrato dalla Corte dei Conti il 2 settembre 2022, che assegna al Piemonte 8.747.616 euro.

Premesso, inoltre, che:

- gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese;
- la carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese;
- i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index) fotografano l'Italia al terzultimo posto in Europa nella dimensione del capitale umano; ed infatti solo il 42 % delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56 % nell'UE) e solo il 22 % dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31 % nell'UE);
- l'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del digital divide, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:
  1. la diffusione del Servizio civile digitale, che coinvolgerà un network di giovani volontari con l'obiettivo di raggiungere e formare un milione di cittadini entro il 2026;
  2. lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale, con almeno tremila punti di facilitazione digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare due milioni di cittadini entro il 2026;
- l'investimento 7 attraverso l'azione sinergica di questi due interventi ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

Preso atto che:

- la Conferenza Stato Regioni Provincie autonome ha condiviso, nella seduta del 21 giugno 2022, il modello attuativo per la messa a terra della Misura 1.7.2 che prevede la sottoscrizione di un Accordo tra la Presidenza del Consiglio dei ministri Dipartimento per la trasformazione digitale e la singola regione;
- il Decreto del Capo Dipartimento per la trasformazione digitale n. 65 del 24 giugno 2022, contiene la ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni, della tabella sui tempi, Milestone e Target, del format di Accordo e delle linee guida per la definizione del Piano Operativo regionale;
- il medesimo decreto n. 65 ha assegnato alla Regione Piemonte, ente attuatore, i target di 160.000 cittadini (T1) e di 240.000 servizi (T2) da raggiungere entro il 31 dicembre 2025 per mezzo della costituzione di 199 nodi/presidi di facilitazione digitale, ed a fronte di un finanziamento di 8.747.616 euro.

Dato atto che la Direzione regionale Competitività del Sistema regionale ha provveduto a predisporre in contraddittorio con il D.T.D. il Piano operativo regionale che, in particolare:

- garantisce il raggiungimento dell'obiettivo di potenziare le competenze digitali dei cittadini attraverso attività formative entro i tempi previsti dal PNRR;
- contempla l'impegno della Regione Piemonte ad approvare e pubblicare, entro un mese dalla sottoscrizione dell'Accordo, un bando non competitivo rivolto ai comuni capoluogo di provincia, alle aree interne, alle nuove Strategie Urbane d'Area (S.U.A.) ed alle ulteriori aggregazioni spontanee tra comuni, (cosiddetti soggetti sub attuatori), al fine di acquisire i progetti da finanziare;
- definisce le tempistiche per la definizione delle progettualità (2022/2023), la creazione dei nodi (2023/2024) e la erogazione dei servizi (2023, 2024 e 2025);
- prevede che ai soggetti sub attuatori compete l'individuazione dei luoghi fisici deputati ad ospitare i nodi di facilitazione e la definizione della modalità di erogazione del servizio (reclutamento di personale ad hoc a tempo determinato per l'attuazione del progetto, affidamento del servizio tramite gara nel rispetto del decreto legislativo 50/2016, affidamento del servizio in coprogettazione con enti del terzo settore nel rispetto del decreto legislativo 117/2017), anche in collaborazione con i presidi socio assistenziali accreditati e le strutture della Amministrazione penitenziaria, al fine di permettere il coinvolgimento di fasce di popolazione particolarmente fragili; ai beneficiari compete altresì l'effettivo dimensionamento delle attività finanziabili (servizi, attrezzature, comunicazione) nel rispetto delle linee guida regionali e nazionali;
- prevede che il coinvolgimento dei cittadini alle iniziative di facilitazione/formazione effettuate nei nodi avverrà tramite:
  - a) formazione one-to-one personalizzata erogata attraverso modalità di facilitazione digitale, tipicamente svolta sulla base della prenotazione del servizio e registrata nel sistema di monitoraggio;
  - b) formazione in presenza e online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, svolta in sincronia dai centri di facilitazione digitale e registrata nel sistema di monitoraggio;
  - c) formazione online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona ma con iscrizione riportata nel sistema di monitoraggio svolto nell'ambito del catalogo formativo predisposto dalla rete dei servizi di facilitazione digitale;
- prevede che la conoscenza da parte dei cittadini dei servizi offerti dai punti di facilitazione sarà assicurata attraverso un triplice canale di comunicazione: nazionale (D.T.D.), regionale (sette settore Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne e URP) e locale (soggetti sub attuatori); l'attività di comunicazione regionale verrà svolta attraverso siti web istituzionali, radio/televisioni locali e che con la diffusione di materiale informativo nei luoghi di erogazione dei servizi e di aggregazione dell'utenza;
- prevede lo svolgimento di una fase negoziale da instaurare (con i proponenti le candidature) al termine della valutazione dei progetti e precedentemente la concessione del contributo, al fine di favorire, da un lato, la concentrazione delle proposte e, dall'alto, l'estensione dei servizi anche ai territori orfani di candidature proprie, affinché l'attuazione della Misura 1.7.2 consenta di

perseguire l'obiettivo fondamentale di garantire l'integrale copertura del territorio regionale con particolare attenzione alle aree più periferiche,

- attraverso il coinvolgimento delle aree interne e delle S.U.A. tra i beneficiari della Misura 1.7.2. concretizza una integrazione delle politiche del PNRR (Missione 1, Componente 1, Asse 1, Misura 1.7.2) con quelle del POR FESR 2021/2027 (obiettivo specifico 5, priorità 5, Coesione e sviluppo territoriale) che potrà determinare fruttuose sinergie tra i due ambiti di programmazione;
- per garantire il monitoraggio della attuazione dell'Accordo a livello nazionale, prevede la costituzione di un "Gruppo di lavoro misto Rete di servizi di facilitazione digitale" formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione;
- per garantire il monitoraggio delle progettualità a livello regionale, prevede la costituzione di un Tavolo di monitoraggio cui partecipano, oltre alla Regione e al Dipartimento per la trasformazione digitale, tutti i soggetti sub attuatori;
- prevede che il D.T.D provvederà a monitorare l'implementazione del medesimo Piano operativo regionale, sulla base degli obiettivi definiti nell'Accordo, sfruttando una piattaforma di monitoraggio dedicata.

Dato atto che:

il Piano dei costi annuale riportato nel Piano operativo ripartisce la spesa complessiva prevista nelle seguenti annualità: 2023 (2.462.333,00 €), 2024 (2891.183,00 €), 2025 (3.078.970,00 €) e 2026 (315.130,00 €);

la Direzione regionale Competitività del sistema regionale con nota del 7 novembre 2022 (Prot. 12199) ha richiesto alla Direzione regionale Risorse finanziarie e patrimonio l'iscrizione nel bilancio della Regione Piemonte delle risorse vincolate assegnate alla Regione per complessivi 5.353.516,00 €, secondo il seguente riparto:

2.462.333,00 € per il 2023

2.891.183,00 € per il 2024

e che le ulteriori somme, la cui esigibilità è riferita agli anni 2025 (3.078.970,00) e 2026 (315.130,00), saranno annotate nel bilancio nel rispetto del decreto legislativo 118/2011.

Ritenuto, pertanto, di

- approvare lo schema di Accordo, ex articolo 15 della legge 241/1990, tra Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale e Regione Piemonte per la attuazione Misura 1.7.2 "Rete di servizi di facilitazione digitale" della Missione 1, Componente 1, Asse 1 del PNRR, di cui all'Allegato 1, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- approvare il Piano operativo regionale che contiene le modalità di costituzione e organizzazione della rete territoriale dei servizi, di cui all'Allegato 2, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- demandare la sottoscrizione del predetto Accordo al Direttore della Direzione regionale Competitività del sistema regionale, autorizzandola ad apportare le modifiche tecniche non sostanziali che si rendessero necessarie in sede di stipula;
- demandare alla Direzione regionale Competitività del sistema regionale, Settore "Programmazione sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane", di porre in essere le attività: approvazione e pubblicazione del bando non competitivo, disseminazione dei contenuti ai potenziali beneficiari, valutazione delle candidature, svolgimento della fase negoziale, assegnazione dei contributi, costituzione e coordinamento del Tavolo di monitoraggio, raccordo con i soggetti sub attuatori, alimentazione del sistema di rendicontazione nazionale (Regis), predisposizione delle richieste di rimborso, eventuali attività strumentali per la attuazione della Misura;
- demandare alla Direzione regionale Coordinamento politiche e fondi europei, turismo e sport, Settore "Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne, URP", la pianificazione e gestione e rendicontazione della campagna di comunicazione a regia regionale, in raccordo con la Direzione regionale Competitività del sistema regionale, Settore "Programmazione sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane";

- demandare al Settore “Programmazione sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane” di predisporre la richiesta di acconto al D.T.D. (Amministrazione titolare), fino ad un massimo del 10% del valore della Misura 1.7.2;
- variare gli Allegati alla deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4970 del 4 maggio 2022, secondo quanto indicato nell’Allegato 3, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.

Visti:

la legge regionale n. 23 del 28 luglio 2008, “Disciplina dell’organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale”, in particolare gli articoli 16 “Attribuzioni degli organi di direzione politico amministrativa”, 17 “Attribuzioni dei dirigenti” e 18 “Funzioni dirigenziali e contenuto degli incarichi”;

l’art. 51 del D.Lgs. n. 118/2011 “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42” e s.m.i;

la Deliberazione della Giunta Regionale n. 43-3529 del 9 luglio 2021 “Regolamento regionale di contabilità della Giunta regionale. Abrogazione del regolamento regionale 5 dicembre 2001, n. 18/R. Approvazione”;

la Legge regionale 29 aprile 2022, n. 6 “Bilancio di previsione finanziario 2022-2024”;

la Legge regionale 2 agosto 2022, n. 13 “Assestamento al Bilancio di previsione finanziario 2022-2024”;

la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4970 del 4 maggio 2022 “Legge regionale 29 aprile 2022, n. 6 “Bilancio di previsione finanziario 2022-2024”. Approvazione del Documento Tecnico di Accompagnamento e del Bilancio Finanziario Gestionale 2022-2024” e successive modificazioni;

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della D.G.R. n. 1-4046 del 17 ottobre 2016, come modificata dalla D.G.R. n. 1-3361 del 14 giugno 2021.

Tutto ciò premesso e considerato, la Giunta regionale, unanime,

*delibera*

- di approvare lo schema di Accordo, ex articolo 15 della legge 241/1990, tra Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale e Regione Piemonte per la attuazione Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione digitale” della Missione 1, Componente 1, Asse 1 del PNRR, di cui all’Allegato 1, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- di approvare il Piano operativo regionale che contiene le modalità di costituzione e organizzazione della rete territoriale dei servizi, di cui all’Allegato 2, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

- di demandare la sottoscrizione del predetto Accordo al Direttore della Direzione regionale Competitività del sistema regionale, autorizzandola ad apportare le modifiche tecniche non sostanziali che si rendessero necessarie in sede di stipula;

- di demandare alla Direzione regionale Competitività del sistema regionale, Settore “Programmazione sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane”, di porre in essere le attività: approvazione e pubblicazione del bando non competitivo, disseminazione dei contenuti ai potenziali beneficiari, valutazione delle candidature, svolgimento della fase negoziale, assegnazione dei contributi, costituzione e coordinamento del Tavolo di monitoraggio, raccordo con i soggetti sub attuatori, alimentazione del sistema di rendicontazione nazionale (Regis), predisposizione delle richieste di rimborso, eventuali attività strumentali per la attuazione della Misura;

- di demandare alla Direzione regionale Coordinamento politiche e fondi europei, turismo e sport, Settore “Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne, URP”, la pianificazione e gestione e rendicontazione della campagna di comunicazione a regia regionale, in raccordo con la Direzione

regionale Competitività del sistema regionale, Settore “Programmazione sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane”;

- di demandare al Settore “Programmazione sviluppo territoriale e locale, aree interne e aree urbane” di predisporre la richiesta di acconto al D.T.D. (Amministrazione titolare), fino ad un massimo del 10% del valore della Misura 1.7.2;

- di variare gli Allegati alla deliberazione della Giunta Regionale n. 1-4970 del 4 maggio 2022, secondo quanto indicato nell’Allegato 3, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell’art. 61 dello Statuto e dell’art. 5 della L.R n 22/2010; nonché ai sensi dell’articolo 23, lettera d), del decreto legislativo 33/2013 sul sito istituzionale dell’Ente, nella Sezione “Amministrazione Trasparente”.

Avverso alla presente deliberazione è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al tribunale amministrativo del Piemonte entro 60 giorni dalla data di pubblicazione, ovvero ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro 120 giorni dalla data di pubblicazione.

(omissis)

Allegato



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



**DIPARTIMENTO**  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE

## **Allegato - Piano Operativo**

**TITOLO:**

Progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale – Regione Piemonte”

# Indice

## Introduzione

### Prototipo di punto di facilitazione digitale

- 1.1. Obiettivi e specifiche
- 1.2. I servizi
- 1.3. Il facilitatore digitale
- 1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche
- 1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale
- 1.6. Gli strumenti di supporto
  - 1.6.1. Il sistema di knowledge management
  - 1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale
  - 1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale
- 1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale

Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma	9
2.1. Contesto del progetto	9
2.2. Popolazione destinataria	15
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	16
2.4. Modello di distribuzione territoriale	16
2.5. Modello di aggregazione di rete	17
2.6. Modalità di attuazione	18
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	19
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	19
2.9. Facilitatori digitali	19
2.11. Luoghi fisici	20
2.12. Servizi finanziabili	20
Modalità operative	21
3.1. Modello di Governance del progetto	21
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	22
3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	22
Climate and Digital Tagging	
Equità di Genere	
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	
Riduzione Divari Territoriali	
Do Not Significant Harm (DNSH)	
Piano progettuale di dettaglio	24
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	41
4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	26



4.3 Gestione dei rapporti amministrativi	22
4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	22
Articolazione temporale del progetto	24
Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto	24
Tabella 4: Ulteriori target di progetto	25
Figura 1: Cronoprogramma	25
Costi del progetto	27
Integrazione con altri interventi	27

## Introduzione

Gli sforzi per la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi descritti nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) devono essere accompagnati da interventi mirati allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese.

La carenza di competenze digitali nei diversi ambiti, è uno dei principali limiti per lo sviluppo del Paese. Secondo i dati del DESI 2021 (Digital Economy and Society Index), l'Italia è terzultima in Europa nella dimensione del capitale umano. Solo il 42 % delle persone di età compresa tra i 16 e i 74 anni possiede perlomeno competenze digitali di base (56 % nell'UE) e solo il 22 % dispone di competenze digitali superiori a quelle di base (31 % nell'UE).

L'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR prevede due interventi complementari che mirano a supportare le fasce della popolazione a maggior rischio di subire le conseguenze del *digital divide*, rafforzando le competenze digitali dei cittadini:

- lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale, con almeno tremila punti di facilitazione digitale attivi sul territorio in grado di raggiungere e formare due milioni di cittadini entro il 2026,
- la diffusione del Servizio civile digitale, che coinvolgerà un network di giovani volontari con l'obiettivo di raggiungere e formare un milione di cittadini entro il 2026.

L'investimento 7, pertanto, attraverso l'azione sinergica di questi due interventi già inclusi nel piano operativo della Strategia Nazionale per le Competenze Digitali, ha l'obiettivo di incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base coinvolgendo oltre tre milioni di persone entro il 2026, così da contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

L'obiettivo generale del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è legato all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione. L'iniziativa prevede attività finalizzate ad accrescere il livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze digitali da parte dei cittadini, in modo che possano raggiungere il livello di base definito secondo il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. Il fine ultimo è quello di consentire loro un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche.

Secondo la Strategia nazionale per le competenze digitali, un fattore chiave di intervento per il raggiungimento di questi obiettivi è lo sviluppo e il potenziamento della Rete di servizi di facilitazione digitale sul territorio, nella convinzione che, se la formazione di competenze digitali è ineludibile per lo sviluppo sostenuto di una società attiva del XXI secolo, allora il territorio, i quartieri, le comunità locali e gli spazi pubblici devono prioritariamente accogliere servizi di assistenza per chi ha bisogno di supporto per godere dei propri diritti (servizi, informazioni, partecipazione), anche attraverso reti di punti di accesso pubblici assistiti, presidi di facilitazione digitale, e favorire l'inclusione sociale con e per l'utilizzo dei servizi digitali.

Oggi, i servizi di facilitazione digitale sono presenti in alcuni progetti regionali e in alcune città. Tuttavia, l'assenza di un disegno organico e di una diffusione capillare, duratura e di sistema del servizio su tutto il territorio, valorizzando gli spazi e le infrastrutture già presenti - per esempio biblioteche e scuole, ma anche centri giovanili e sociali - non solo comporta la mancanza del servizio in alcune aree territoriali, ma soprattutto l'interruzione di iniziative virtuose che si sviluppano esclusivamente nell'ambito di un periodo limitato.

Pertanto, il progetto Rete di servizi di facilitazione digitale si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale.

Questa iniziativa, come evidenziato, è strettamente correlata con il Servizio civile digitale, verso attività di potenziamento delle azioni proattive degli enti pubblici e del terzo settore finalizzate alla massima inclusione digitale quale leva per l'inclusione sociale.

Alle Regioni e alle Province Autonome viene richiesto di elaborare un progetto che declini al livello dello specifico territorio l'iniziativa nazionale **Rete di servizi di facilitazione digitale**, sulla base dei requisiti generali del servizio e di milestone e target allineati e collegati a quelli definiti a livello nazionale ed europeo.

Il team centrale del Dipartimento pianifica ed assicura l'esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi definiti e supporta la Regione/Provincia Autonoma nella definizione e attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

## 1 Prototipo di punto di facilitazione digitale

### 1.1. Obiettivi e specifiche

Il progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale" si propone come azione di sistema e duratura per sostenere efficacemente l'inclusione digitale, realizzando una nuova opportunità educativa rivolta a giovani e adulti, che mira a sviluppare le competenze digitali di base richieste per il lavoro, la crescita personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva, come definite nel quadro europeo DigComp, e con la finalità di renderli competenti e autonomi nell'utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando pertanto 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, qui di seguito descritti (par.1.2), i fruitori vengono 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 sue aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (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);

- 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 app di messaggia istantanea).

Particolare attenzione viene prestata all'adozione di modelli di apprendimento differenziati per età. I modelli tradizionali che si concentrano solamente 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, e quindi in tal senso considerare le specificità relative a concetto di sé, esperienza di utilizzo, disponibilità ad apprendere nuovi concetti e strumenti, orientamento all'apprendimento e motivazione interna.

Pertanto, il punto di facilitazione attua una didattica dove i fruitori diventano il centro dell'apprendimento, attivamente coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personalmente significativo. Nello specifico:

- le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- l'applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un *apprendimento attivo di tipo "learning by doing"* per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando ad esempio l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini, pertanto, sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti e i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

## **1.2. I servizi**

Le attività che caratterizzano i presidi di facilitazione digitale e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- 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;
- 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;
- 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.

I servizi erogati presso i presidi (ed in particolare l'attività di facilitazione digitale) dovrebbero essere resi disponibili per **almeno 24 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso. Sono, tuttavia, ammesse eventuali previsioni di disponibilità del presidio per tempi inferiori a quelli raccomandati, purché opportunamente motivate anche in relazione alle caratteristiche del target potenziale dei punti di facilitazione (incluso la distribuzione geografica). Sempre 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.

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione dell'intervento per concorrere efficacemente al conseguimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si raccomanda inoltre la previsione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrone**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima fruizione da parte del target di riferimento.

### **1.3. Il facilitatore digitale**

I punti di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di facilitatori digitali. Si tratta di una figura funzionale ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto e orientamento. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale.

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 del terzo settore 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.

Per permettere a tutti i facilitatori, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, il Dipartimento attiverà percorsi formativi volti a sviluppare le seguenti **competenze** specifiche:

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi. Le competenze richieste sono definite nel **quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori DigCompEdu** relativamente all'area di competenza "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel **quadro europeo delle competenze digitali DigComp 2.1 e DigComp 2.2**, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

Il percorso formativo promosso dal Dipartimento può essere integrato dalla Regione/Provincia Autonoma attraverso interventi formativi complementari volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio.

Nel caso di investimenti in formazione asincrona si raccomanda, infine, la condivisione dei contenuti prodotti attraverso il sito web Repubblica Digitale al fine di promuovere lo scambio di buone pratiche e la sinergia tra esperienze di formazione.

#### **1.4 Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche**

Da un punto di vista logistico, i punti di facilitazione digitale, che saranno contraddistinti dall'esposizione dei loghi di Repubblica Digitale e del progetto forniti dal Dipartimento, devono essere collocati in luoghi di facile accessibilità, favorendo centri di aggregazione come le biblioteche, le scuole, le sedi di associazioni, i centri anziani, i centri giovanili e culturali, le parrocchie e gli spazi pubblici in generale, inclusi gli sportelli di assistenza all'erogazione dei servizi digitali (es. URP, CUP, CAF, centri per l'impiego). Va favorita, rispetto alle specificità del territorio, l'attivazione di punti di facilitazione digitale itineranti sul territorio, assicurando in ogni caso la dotazione strumentale e la connettività adeguate, allo stesso modo dei presidi con sede fissa.

Per punto di facilitazione digitale itinerante può intendersi qualsiasi modalità, concordata con il Dipartimento, con cui 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.

Ciascun punto di "facilitazione digitale" deve avere una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps, specificando sempre qual è la velocità minima di connessione garantita nella struttura).

In particolare, ciascun punto di facilitazione deve essere dotato di almeno due postazioni (anche mobili) e di un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, dotato di

videocamera, microfono e con possibilità di accesso a un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source.

Inoltre, per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessario garantire il ricorso a locali idonei e dotati di strumentazioni adeguate (es. impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche etc.) anche messi a disposizione da enti pubblici o privati coinvolti nella rete limitatamente allo svolgimento delle attività previste.

### **1.5 La rete dei punti di facilitazione digitale**

Ciascun punto di facilitazione deve essere strutturato in modo da essere strettamente collegato con gli altri punti di facilitazione dislocati sul territorio, già attivi o in via di realizzazione da parte della stessa Regione/Provincia autonoma o da altri enti pubblici e grazie all'intervento del terzo settore o di operatori privati. Ciò al fine di coordinare gli sforzi verso il raggiungimento di obiettivi comuni e di assicurare la massima capillarità dell'intervento e risposte coerenti ai bisogni dei cittadini.

I punti di facilitazione digitale concorreranno all'attivazione a livello nazionale della Rete di punti e servizi di facilitazione digitale, la cui mappa sarà accessibile dal sito web di Repubblica Digitale, in modo da svolgere attività sinergiche, assicurare un maggiore impatto sul territorio nazionale, ma anche promuovere lo scambio di conoscenze e il trasferimento di buone pratiche anche grazie al ricorso al sistema di knowledge management (cf. par. 1.6).

### **1.6 Gli strumenti di supporto**

#### **1.6.1. Il sistema di knowledge management**

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 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.

#### **1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale**

Attraverso il sito web Repubblica 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. Al fine di promuovere la condivisione e il riuso di materiale formativo, si raccomanda a ciascuna

Regione/Provincia Autonoma di alimentare il catalogo con i materiali formativi in apprendimento asincrono (es. MOOC) eventualmente realizzati e finanziati nell'ambito del progetto Reti di servizi di facilitazione digitale, oltre che ad avvalersi dei contenuti già disponibili a catalogo, così da massimizzare anche con questo strumento la condivisione e la valorizzazione della buone pratiche.

### **1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale**

Il Dipartimento mette a disposizione un sistema comune per il monitoraggio delle attività di facilitazione digitale svolte sul territorio, basato sulla raccolta ed elaborazione di dati utili a:

- monitorare l'efficacia del servizio e l'impatto sui target di riferimento in relazione alle diverse variabili organizzative (modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.), inclusa l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il sistema, condiviso con il progetto Servizio civile digitale, verrà alimentato dalla Regione/Provincia Autonoma, dagli enti terzi e dai singoli facilitatori digitali - in funzione delle specifiche competenze attribuite a ciascuno - con i dati relativi ai punti/presidi attivati/potenziati e alle attività di facilitazione e formazione svolte rispetto ai cittadini ad opera dei facilitatori digitali. In particolare, tramite la gestione di un'apposita anagrafica, ciascun utente verrà riconosciuto come afferente al progetto Reti di facilitazione digitale o al progetto Servizio civile digitale e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di monitoraggio dell'efficacia del servizio e l'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira all'acquisizione di indicazioni e lesson learned a supporto dell'attivazione di meccanismi di miglioramento continuo legati all'intervento, che verranno condivisi e discussi con la Regione/Provincia Autonoma nel corso dei numerosi incontri di capacity building previsti, sempre a carico del Dipartimento.

### **1.7 Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale**

Come evidenziato, il progetto Reti di servizi di facilitazione digitale presenta numerosi elementi di complementarità e sinergie con il progetto Servizio civile digitale, concorrendo entrambi al rafforzamento delle competenze digitali di base della popolazione italiana.

Il progetto Servizio civile digitale prevede il coinvolgimento dei giovani operatori volontari nel ruolo di facilitatori digitali all'interno di specifici programmi di intervento presentati, dagli Enti iscritti all'Albo di Servizio civile universale, nell'ambito del Programma Quadro definito dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale. I giovani operatori volontari del Servizio civile digitale possono, pertanto, collaborare allo svolgimento delle attività di facilitazione ed educazione svolte nell'ambito dei punti di facilitazione mirando a potenziare la portata complessiva degli interventi sul territorio.



Le modalità di attivazione da parte delle Regioni/Province Autonome di sinergie e forme di integrazione tra i due progetti sul territorio devono tenere conto del fatto che i cittadini formati grazie all'intervento dei volontari del Servizio civile digitale non concorrono al raggiungimento degli obiettivi attesi del progetto Reti di servizi di facilitazione digitale e vengono raccolti separatamente nel sistema di monitoraggio (come precisato al par. 1.6.3), in quanto contribuiscono solo ai risultati del progetto nazionale Servizio civile digitale, secondo le regole indicate negli specifici Avvisi.

Per favorire il coordinamento tra la Regione/Provincia Autonoma e gli enti promotori dei progetti ammessi al Servizio civile digitale, il Dipartimento promuove l'interazione e scambio di informazioni, la rilevazione di eventuali anomalie e opportunità anche attraverso il ricorso a tavoli di lavoro sul territorio e incontri dedicati, agevolando la complementarietà degli interventi e la loro coerenza rispetto all'indirizzo strategico comune.

## 2 Descrizione del progetto della Regione Piemonte

### 2.1. Contesto del progetto

Il digital divide è stato oggetto di iniziative da parte di alcuni comuni, di fondazioni ex bancarie e di enti del terzo settore che hanno evidenziato la necessità di supportare i cittadini piemontesi sul tema del digitale.

La Regione Piemonte ha una popolazione residente di 4.252.279 abitanti (dati al 1.1.2022), una superficie di 25.387 chilometri quadrati e amministrativamente è suddivisa in 8 province e 1181 comuni<sup>1</sup>.

La Misura 1.7.2.del PNRR assegna al Piemonte, per la realizzazione del progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale", 8.747.616 euro per l'implementazione di un numero di punti di facilitazione non inferiore a 199 e con target di 160.000 abitanti e di 240.000 servizi entro il quarto trimestre 2025.

La tabella 1 illustra la ripartizione di massima a livello provinciale degli obiettivi progettuali (target di riferimento o iniziale), evidenziando i bisogni da soddisfare.

Tabella 1

Provincia Città Metropolitana	Popolazione residente	T1 popolazione	T2 servizi	Punti da attivare
CN Cuneo	580.789	21.853	32.780	27
TO Città Metropolitana di TORINO	2.205.104	82.971,49	124.457	103
AL Alessandria	407.049	15.316	22.974	19
VB Verbano-Cusio-Ossola	154.233	5.804	8.705	7
VC Vercelli	165.760	6.237	9.355	8
AT Asti	207.939	7.824	11.736	10

<sup>1</sup> Il posizionamento nell'indice DESI regionale 2021. La regione Piemonte si colloca in sesta posizione (punteggio 51,5) al di sopra della media Italia (50,0) ma preceduta da P.A. Trento (57,5), Lombardia (56,2), P.A. Bolzano (56,1), Emilia Romagna (52,9) e Lazio (52,8). L'obiettivo, a fine investimento, è quello di consentire al Piemonte di rimanere inserito nel gruppo delle regioni di testa, con l'auspicio di agganciare le performance dell'Emilia Romagna e del Lazio. Tale macro obiettivo è strettamente legato al completo dispiegamento del Piano BUL entro il 31.12.2024. L'indice DESI regionale riproduce la stessa macro struttura di quello europeo: 25% integrazione delle tecnologie digitali, 25% Connettività, 25% Servizi pubblici digitali e 25% Capitale umano (competenze digitali dei cittadini).

NO Novara	361.845	13.615	20.423	17
BI Biella	169.560	6380	9570	8
<b>Totale</b>	<b>4.252.279</b>	<b>160.000</b>	<b>240.000</b>	<b>199</b>

Per meglio comprendere la carenza di competenze digitali sul territorio regionale sono stati presi in considerazione i risultati dell'indagine ISTAT Multiscopo del 2019 riferiti a due fattori significativi: l'utilizzo del personal computer e l'utilizzo di internet.

Il disegno campionario utilizzato è stato costruito da ISTAT per fornire stime a livello regionale; i valori provinciali sono una stima dell'ufficio di statistica regionale.

In base alle risposte è stata calcolata la percentuale di svantaggio (%s) sia a livello provinciale (%sp) che regionale (%sr) come meglio descritto nella nota metodologica.

Le %sp superiori alla %sr sono state tradotte in un target aggiuntivo a livello provinciale (T1sp). Viceversa per le province più virtuose, in cui la %sp si colloca al di sotto della %sr, il target iniziale è rimasto invariato.

Atteso che l'analisi puntuale ha evidenziato in alcune aree provinciali un maggior bisogno di servizi di facilitazione, si è scelto di allocare nei comuni ricompresi in quelle aree un target di cittadini maggiore rispetto a quello che risulterebbe dalla mera applicazione del target legato alla sola popolazione (ed espresso nella Tabella 1) e senza variare il numero (199) dei punti di facilitazione; agli atti della Regione è disponibile la nota metodologica che descrive il percorso.

L'attivazione dei servizi è prevista a livello comunale; la Regione intende coinvolgere i comuni con un bando non competitivo la cui pubblicazione è prevista entro uno/due mese/i dall'approvazione dell'Accordo tra Regione e D.T.D.

Ulteriore modalità di coinvolgimento di target di popolazione fragile riguarda:

a) **i carcerati** che saranno destinatari delle attività di facilitazione/formazione con modalità in fase di definizione con il Provveditorato regionale per l'amministrazione penitenziaria; in linea di principio si intende coinvolgere sia i cittadini detenuti nelle carceri piemontesi con punti di facilitazioni interni, sia quelli in regime di semi libertà presso i punti che verranno attivati sul territorio dai comuni. La popolazione carceraria rappresenta senz'altro una delle categorie più fragili dal punto di vista delle competenze digitali. In Piemonte sono presenti 13 istituti penitenziari localizzati nelle 8 città capoluogo di provincia oltre che ad Ivrea, Saluzzo, Alba; Biella e Fossano. E' importante che i comuni che ospitano sedi di strutture penitenziarie considerino la opportunità di coinvolgere enti del terzo settore per la predisposizione di progetti ad hoc per la popolazione carceraria. Non vi è un obbligo specifico su tal punto ma una forte raccomandazione a costituire nodi di facilitazione che estendano l'attività al mondo carcerario.

b) **gli anziani nelle loro strutture di aggregazione.**

Per quanto riguarda la popolazione anziana è previsto il coinvolgimento dei presidi socio assistenziali accreditati: residenze sanitarie per anziani (RSA), comunità alloggio psichiatriche, comunità per disabili. Tali presidi in accordo con i/comuni/e di pertinenza possono candidarsi ad ospitare i facilitatori secondo modalità concordate con l'ente che eroga il servizio di facilitazione.

Ai punti "ospitanti" l'attività di facilitazione dovrebbero poter accedere non solo gli ospiti delle strutture ma anche gli operatori che vi lavorano, i parenti delle persone assistite ed i cittadini in genere. I presidi socio assistenziali accreditati in Piemonte sono oltre 1000.

La Regione con l'attuazione della Misura 1.7.2 avvia un processo che non ha un precedente specifico in ambito regionale; di conseguenza l'attivazione dei punti di facilitazione non potrà avvenire prima di 5 mesi dalla sottoscrizione dell'accordo tra la Regione Piemonte e il DTD; tale circostanza costituisce un fattore di ritardo al raggiungimento del target T1 iniziale (40.000 cittadini entro il Q4 2023) e intermedio (96.000 cittadini entro il Q4 2024).

### **Le esperienze da valorizzare nella diffusione dei servizi della P.A. al cittadino.**

La Regione Piemonte nel corso degli ultimi anni ha avviato diversi servizi digitali in favore di cittadini e imprese.

#### **1. Progetto di supporto a favore degli enti intermediati dalla Regione Piemonte e aderenti al sistema PiemontePAY per l'esecuzione di pagamenti telematici attraverso il Nodo nazionale dei pagamenti-SPC.**

L'obiettivo di pagoPA è di facilitare e diffondere gli strumenti di pagamento elettronici e multicanale, come pagamenti on line, mobili tramite smartphone, atm ecc., consentendo alla PA di attivare nuove modalità di rapporto con i cittadini e le imprese per le problematiche di incasso e pagamento e assicurando nel contempo un coordinamento a livello nazionale della concreta attuazione ed evoluzione nel tempo del sistema. A livello generale, la progressiva diffusione di tale sistema ha come obiettivo principale quello di permettere a cittadini e imprese di poter ricostruire in ogni momento e in modo immediato ed affidabile la propria posizione debitoria nei confronti della PA e avere così costante visibilità di un resoconto aggiornato dei propri rapporti economici con la Pubblica Amministrazione. Il progetto, concluso il 15 dicembre 2021, ha realizzato l'adeguamento dei servizi di pagamento di circa 400 enti locali - che hanno individuato la Regione Piemonte come intermediario tecnologico.

#### **2. Progetto Community Cloud regionale e razionalizzazione data center della PA piemontese.**

L'iniziativa regionale persegue l'obiettivo finale di fornire al cittadino servizi pubblici digitali sicuri ed efficaci, basati sullo sfruttamento pieno del paradigma cloud, con servizi infrastrutturali IT gestiti a livello regionale ad un elevato livello di sicurezza dell'informazione, nell'ottica di economia di scala e di scopo e abilitando al tempo stesso la concorrenza tra i privati nello sviluppo e nell'evoluzione di servizi applicativi in cloud. L'intervento regionale persegue inoltre l'obiettivo di garantire a tutti gli enti locali piemontesi adeguate e pari condizioni di accesso a infrastrutture, banche dati e servizi interoperabili per lo scambio informativo tra le pubbliche amministrazioni, le imprese e i cittadini, in considerazione dell'elevata complessità di implementazione del paradigma cloud sotto il profilo organizzativo, amministrativo e di rispetto delle normative relative a privacy e sicurezza.

#### **3. Progetto Agenda digitale. Accesso mediante SPID (Sistema pubblico di identità regionale) ai servizi regionali on-line.**

Il progetto è stato finanziato sul POR FESR 2014-20 - Asse II. Ob.vo specifico II.2c.2. Azione II.2c.2.1 "Soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi interni dei vari ambiti della P.A. nel quadro del Sistema pubblico di connettività, quali ad es. la giustizia, la sanità, il turismo, le attività e i beni culturali, i servizi alle imprese". L'analisi dei LOG file degli ultimi 24 mesi, riporta una media degli accessi SPID di circa 200.000 a settimana, questo numero rappresenta circa l'85% degli accessi complessivi, la rimanenza riguarda autenticazioni effettuate con CIE e Certificati Digitali. Circa 140.000 sono stati effettuati per accedere a servizi dell'area salute.

#### **4. Progetto PiemonteTU . Portale integrato per l'accesso ai servizi on-line.**

"PiemonteTU" costituisce il punto di accesso unificato ai servizi della Regione Piemonte, estendibile a tutti gli Enti e società partecipate aderenti, nell'ottica europea del "single

access point” dove trovare: un punto di accesso unico ai servizi mediante l'utilizzo di credenziali con livelli di autenticazione coerenti con la tipologia di dati trattati, andando così anche a potenziare le attuali modalità di accesso previste a livello nazionale anche con l'impiego di credenziali social e prevedendo meccanismi di “single sign on” tra servizi differenti. In PiemonteTU è possibile l'accesso ai servizi: sanità- bollo auto- pagamenti- istruzione- lavoro- prossimamente i tributi. E' stata finanziata la progettazione e la realizzazione di una web app regionale PiemonteTU per Euro 190.000

La Regione Piemonte non ha attivato negli anni scorsi un progetto sistemico per l'erogazione di servizi di facilitazione digitale. Viceversa negli ultimi anni, soprattutto a seguito della Pandemia da Covid-19, sono stati avviati diversi progetti a livello comunale.

- 1 La Città di Torino ha promosso il progetto **Torino City Love** dal 2020 che è un'iniziativa digitale di solidarietà e innovazione aperta, nata per offrire gratuitamente risorse, azioni e competenze a favore di cittadini e imprese del territorio torinese durante l'emergenza COVID-19.
- 2 Il Comune di Moncalieri a partire dal 1 febbraio 2021 ha avviato lo **sportello di aiuto** per accedere ai servizi online del Comune per dare supporto a chi ha difficoltà di accesso ai servizi online della pubblica amministrazione. E' possibile, previo appuntamento telefonico, ricevere assistenza per accedere ai servizi online comunali, da quelli base (creare la casella di posta elettronica) alla creazione dello SPID (Servizio di Identità Digitale), prenotazione appuntamenti tramite l'agenda elettronica dell'anagrafe e anche ricevere supporto per la ricerca del lavoro online e altri servizi di base fruibili attraverso l'utilizzo di strumenti digitali.
- 3 Compagnia di San Paolo - Fondazione Ufficio Pio. Il **Programma DigitAll** si rivolge a chi ha basse competenze digitali e/o nell'utilizzo di internet. DigitAll offre la connessione wi-fi per un anno e l'erogazione di corsi di formazione gratuiti per un uso quotidiano e pratico della tecnologia, dei software e delle app. Anno 2021 e replicato nel 2022.
- 4 Bando della Città di Torino per il finanziamento di **progetti di rigenerazione urbana** in aree periferiche torinesi, tra i suoi ambiti tematici di intervento vi è il divario digitale: alfabetizzazione digitale, supporto e assistenza per l'accesso a servizi (scolastici, sociali, fiscali, etc.), attivazione di servizi e sportelli (anche diffusi o mobili) destinati alla popolazione più fragile, in particolare anziana e migrante, con l'obiettivo di migliorare le competenze digitali e diffondere l'accesso a informazioni, servizi e opportunità disponibili online; tra questi progetti si segnala il progetto DIGITAL UNITE che, da gennaio 2022, prevede numerose attività a sostegno dell'alfabetizzazione digitale.
- 5 ACLI Cuneo, AVCA (Associazione volontariato cuneese ACLI), En@ip Piemonte progetto **“Nessuno resta indietro”** con i comuni aderenti: Barge, Bernazzo, Castelletto Stura, Centallo, Ceva, Dronero, Farigliano, Mombasiglio, Pianfei, Pietraporzio, Priero, Roccaforte Mondovì, Robilante, Roddino, San Michele Mondovì, Santo Stefano Belbo, Vernante, Verzuolo, Unione Colline di langa e Barolo.  
L'iniziativa ha come obiettivo quello di facilitare l'accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione e del terzo settore da parte della popolazione più penalizzata dal digital divide, ad esempio adulti e anziani con scarsa o nulla alfabetizzazione digitale. Anno 2022.
- 6 Comune di Biella progetto **Speed point**. Lo scopo del progetto è quello di facilitare l'autonomia dei cittadini nell'accesso ai processi di digitalizzazione della pubblica amministrazione, decongestionando l'accesso agli sportelli dei servizi sociali e garantendo al maggior numero di utenti l'accesso ai bandi inseriti in rete dalle amministrazioni. Anno 2022.

In definitiva, in Piemonte sono state realizzate alcune esperienze di facilitazione digitale tuttavia le stesse (esperienze) non sono inserite in un disegno organico, non presentano

una diffusione capillare e, soprattutto, non hanno una prospettiva di durata, ma anzi di regola sono nate per fare fronte agli effetti della Pandemia da covid 19.

La Regione Piemonte intende partire da queste esperienze per strutturare un disegno diffuso di servizi di facilitazione digitale da realizzarsi in accordo con i comuni di riferimento, anche al fine di valorizzare le infrastrutture già presenti (esempio biblioteche, scuole, centri giovani).

### **Raccordo dei servizi di facilitazione con il Programma Gol Regione Piemonte.**

La Regione Piemonte ha aderito al Programma nazionale garanzia di occupabilità dei lavoratori - Gol- approvato con D.M 5/11/2021 per un valore di circa 60 milioni di euro.

Il Programma prevede che ai cittadini privi di un'occupazione venga proposto un servizio di profilazione completo nei centri per l'impiego, al quale seguirà la scelta della miglior soluzione di percorso di politica attiva al lavoro per ciascuno.

Il percorso che seguirà infatti prevede l'accompagnamento diretto al lavoro per coloro che sono già pronti all'inserimento lavorativo, piuttosto che una formazione di durata più o meno consistente per coloro che necessitano di un rinforzo di competenze.

Grande rilievo assume in questo programma la formazione alle competenze digitali, che verrà inserita in ogni percorso formativo autorizzato a prescindere dal contenuto.

Complessivamente è previsto che degli oltre 10.000 formati entro il 31/12/2022, più di 3800 ricevano una formazione sulle competenze digitali e negli anni a seguire i numeri di cittadini da intercettare con questi servizi sono definiti in proporzione.

La linea guida che verrà proposta a coloro che risulteranno meno dotati di tali competenze sarà una formazione di base di 30 ore sulla gestione dei dati e informazioni attraverso le tecnologie digitali, sui processi di collaborazione digitale (interagire e condividere informazioni, processi di cittadinanza attiva attraverso le tecnologie digitali) e sulla protezione dei dispositivi, dei dati personali e la privacy.

Il Programma Gol piemontese si potrà pertanto raccordare con il progetto piemontese di rete di servizi di facilitazione digitale attraverso uno scambio coordinato delle informazioni sulle opportunità e i servizi che entrambe le misure offriranno ai cittadini.

Il programma Gol infatti prevede la formazione ma non l'assistenza di facilitazione personalizzata individuale e specifica.

Qualora il cittadino, pur formato, ne rilevi la necessità potrà rivolgersi ai punti di facilitazione digitale, sui quali avrà ricevuto le informazioni di fondo (dove sono collocati, come accedere ecc).

Per contro il progetto sulla facilitazione digitale prevede una formazione dei cittadini attraverso micro corsi, curata dai facilitatori digitali e non da formatori di professione. Questa microformazione potrebbe risultare un primo supporto ma non sempre sufficiente alle esigenze degli utenti o talvolta non sempre realizzabile per il contesto in cui è richiesta. Pertanto qualora gli utenti dei servizi di facilitazione rientrassero nel target di popolazione a cui si rivolge Gol, potrebbero essere indirizzati a fruire dei corsi di Gol, sui quali i punti di facilitazione riceveranno le informazioni essenziali.

Si presume che in tal modo le due misure concorrano reciprocamente agli obiettivi di ciascuna, anche numerici, di cittadini da coinvolgere nei servizi.

Più in generale si propone di supportare la conoscenza dei servizi di facilitazione digitale attraverso anche altre reti di servizi di istruzione, formazione e lavoro che la Regione cura, favorendo e accompagnando la diffusione dei materiali informativi che li riguardano nelle scuole, nelle agenzie formative e per il lavoro, nei centri per l'impiego.

### **Enti partners e rischi diffusi**

Per la attuazione del progetto si intendono coinvolgere i comuni, le aggregazioni di comuni, le comunità montane, le rappresentanze territoriali degli enti locali, gli enti del terzo settore, il Provveditorato regionale per l'amministrazione penitenziaria, i presidi socio assistenziali accreditati, le Fondazioni ex bancarie.

Tra i rischi che si intravedono vi è la ridotta copertura territoriale della rete dovuta:

- alla frammentazione delle amministrazioni pubbliche (1181 comuni),
- alla possibile mancata o ridotta partecipazione al bando,
- ed alla inerzia degli EELL alla aggregazione spontanea dei punti di facilitazione digitale.

Un secondo rischio è dato dalla difficoltà di intercettare i cittadini ed i residenti che ricadono nel target di riferimento della Misura 1.7.2; questo rischio comporta la necessità di un adeguato coinvolgimento del mondo dell'associazionismo, delle parrocchie e dei centri che facilitano l'incontro tra persone (centri anziani, centri giovani) delle carceri, dei presidi sanitari assistenziali territoriali.

Un terzo rischio riguarda l'avvicendamento dei facilitatori che dovessero rinunciare o comunque non poter proseguire nell'incarico indipendentemente dalle modalità di erogazione del servizio.

Un quarto rischio riguarda il corretto dimensionamento tra punti di facilitazione fissi e mobili al fine di ottimizzare le risorse umane e finanziarie rispetto al tempo a disposizione ed ai target da conseguire.

Ultimo rischio specifico è quello che riferito al mancato raggiungimento del target T1 iniziale (40.000 persone entro il Q4 2023) ed intermedio (96.000 persone entro il Q4 2024). Tale rischio è strettamente connesso all'assenza di iniziative già attive sul territorio e per iniziare a "conteggiare i cittadini" è necessario avere terminato l'iter di abilitazione del territorio.

Per la realizzazione della rete dei servizi di facilitazione la Regione avvierà un processo che non ha nessun precedente specifico in Piemonte, regione caratterizzata da un territorio vasto, con moltissimi comuni di piccole dimensioni e con peculiarità specifiche sul digital divide.

A seguito dell'Accordo con il DTD sarà approvato (entro 30 giorni) il Bando regionale non competitivo rivolto ai comuni/aggregazioni, che prevederà un congruo termine per la predisposizione dei progetti (45 giorni), dopodichè si procederà alla valutazione delle proposte (30 giorni) con eventuale negoziazione per la integrazione territoriale delle proposte (20/30 giorni), ed assegnazione dei finanziamenti (10/15 giorni); a questo seguirà la individuazione dei facilitatori (30 giorni) da parte degli enti capofila.

Ne deriva che l'attivazione dei punti di facilitazione non potrà avvenire prima di 5 mesi dalla sottoscrizione dell'Accordo Regione DTD.

<b>Rischio</b>	<b>Severità</b>	<b>Azioni di mitigazione</b>
Ridotta copertura territoriale della rete dovuta alla: - mancata o parziale partecipazione al bando - ridotta dimensione dei comuni - inerzia alla aggregazione spontanea	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coinvolgimento preventivo dei comuni/ iniziative di animazione territoriale</li> <li>● Supporto /help desk centralizzato per le candidature</li> <li>● Previsione della fase di negoziazione sulle progettualità presentate</li> </ul>
Adesione dei cittadini	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vincoli agli ETS sul loro target</li> <li>● comunicazione locale e puntuale con SMS/</li> <li>● figure di staff dei comuni per prenotazioni</li> </ul>

Variabilità nel tempo dei facilitatori	BASSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Obbligo di continuità del servizio da bando per operatori/ETS selezionati</li> <li>● Reclutamento dipendenti pubblici volontari per costituzione riserva; riflessi su continuità servizio post PNRR</li> </ul>
Dimensionamento tra punti fissi e punti mobili per ottimizzare risorse umane e finanziarie verso tempi /target	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinamento e supporto regionale verso i comuni</li> </ul>
Raggiungimento target iniziale (Q4 2023) per ridotto tempo	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accelerazione delle procedure amministrative</li> </ul>

## 2.2. Popolazione destinataria

La Regione Piemonte intende raggiungere tutti i cittadini piemontesi e dedicare particolare attenzione a quelli più vulnerabili: anziani in difficoltà, giovani fuoriusciti dal sistema scolastico di apprendimento, residenti in condizioni di marginalità sociale, immigrati che beneficiano dell'assistenza di enti pubblici ed associazioni del terzo settore, cittadini ristretti in istituti di espiazione della pena.

Con riferimento all'ultima categoria è importante che i comuni che ospitano sedi di strutture penitenziarie (case circondariali, case di reclusione, case di lavoro e colonie agricole) considerino la opportunità di coinvolgere enti del terzo settore per la predisposizione di progetti ad hoc per la popolazione carceraria. Non vi è un obbligo specifico su tal punto ma una forte raccomandazione a costituire nodi di facilitazione che estendano l'attività al mondo carcerario.

Per gli anziani con difficoltà fisiche è previsto il coinvolgimento dei presidi socio assistenziali accreditati i quali erogano servizi residenziali di tipo socio-assistenziale e/o socio-sanitario (ospitalità assistita con pernottamento), a persone in stato di bisogno per motivi diversi.

## 2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto:

- la quota di cittadini da raggiungere entro il Q4 2025: **160.000** ;
- il numero di punti/presidi di facilitazione digitali da attivare o potenziare nei tempi specificati nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto": **199**;
- la declinazione dei target semestrali per ogni area territoriale individuata nel modello di distribuzione (cfr. par. 2.4) sarà resa disponibile a seguito della raccolta dei progetti puntuali; a livello di ambito provinciale vale quanto indicato nella tabella 2 colonna A (impegno verso il DTD) e colonna E (impegno atteso verso la Regione degli enti sub attuatori).

Il progetto presenta quale aspetto innovativo l'integrazione delle politiche PNRR e FESR ed il coinvolgimento di un rilevante numero di attori distribuiti su tutto il territorio regionale; la sfida che ci si pone è quella di fare nascere più reti di facilitazione come risultato di una modalità di progettazione condivisa anche in presenza di una quantità limitata di risorse finanziarie. La sommatoria delle diverse reti di facilitazione locale costituirà la rete di facilitazione regionale.

L'operatività dei punti di facilitazione digitale oltre il termine dell'intervento dovrebbe essere garantita dalla formazione di personale dipendente delle pubbliche amministrazioni coinvolte. In questa ottica è stato previsto che per ogni punto di facilitazione debbano essere individuati almeno 2 facilitatori di cui uno da scegliersi tra il personale dipendente. In alternativa i comuni interessati potranno garantire la continuità del servizio anche avvalendosi di enti del terzo settore (volontariato).

#### **2.4. Modello di distribuzione territoriale**

Considerate le caratteristiche territoriali ed amministrative della regione l'attivazione dei servizi è prevista a livello comunale per i comuni di maggiori dimensione (8 città capoluogo di provincia) e sovracomunale per i restanti comuni. La Regione Piemonte assicura un approccio omogeneo sul territorio e le pari opportunità di accesso dei cittadini.

Il modello di distribuzione dei punti di facilitazione digitale sul territorio si fonda sulla integrazione tra politiche PNRR e politiche FESR.

Il modello è arricchito dalla integrazione con specifici luoghi di fragilità sociale: presidi socio assistenziali, carceri, ed ulteriori luoghi di aggregazione di persone fragili.

La Regione intende coinvolgere i comuni e le aggregazioni di comuni con un bando non competitivo (vedi paragrafo 2.5) la cui pubblicazione è prevista entro un mese dall'approvazione dell'accordo tra Regione e D.T.D.. Il nodo di facilitazione costituisce l'unità di misura minima per il finanziamento delle progettualità.

Anteriormente la scadenza del termine per la presentazione delle candidature, una particolare attenzione sarà posta nel fornire ai territori tutte le informazioni ed il sostegno utili alla presentazione delle candidature attraverso l'attivazione di un numero telefonico di contatto dedicato e l'organizzazione di appositi incontri di animazione territoriale in materia di digitalizzazione.

Il bando prevederà la possibilità per i comuni di attivare punti/presidi di facilitazione itineranti sul territorio purché siano in ogni caso garantite la dotazione strumentale e di connettività adeguate.

I comuni potranno attivare i punti di facilitazione nella specifica area di riferimento presso sedi comunali (uffici, biblioteche, URP, etc) e associative esistenti (es. centri anziani, giovanili, culturali o religiosi), presidi assistenziali, carceri in modo da moltiplicare e accelerare l'efficacia dell'offerta dei servizi al cittadino .

La Regione si attende di ricevere un numero di **candidature non superiore a 34**; approssimativamente:

- 8 (una per capoluogo di provincia),
- 6 (una per area interna),
- 14 (una per ciascuna delle nuove Strategie Urbane d'Area - SUA) e
- fino ad un massimo di 6 per le aree non ricomprese nelle precedenti articolazioni territoriali.

In tale processo, la Regione intende guidare l'aggregazione dei territori, anche eventualmente esclusi da qualsiasi candidatura, in una logica di integrale copertura del territorio e di contenimento dei progetti ammessi.

#### **2.5 Modello di aggregazione di rete**

La strategia perseguita si fonda sulla integrazione del presente investimento (PNRR) con le politiche di sviluppo finanziate dal FESR attraverso la valorizzazione delle aggregazioni di comuni presenti nella Strategia nazionale aree interne (SNAI) e nella Agenda Urbana (SUA).



Il modello di aggregazione prende avvio dalla pubblicazione di un bando non competitivo che permetterà la selezione degli enti sub attuatori.

Il bando autorizzerà le candidature: degli 8 capoluoghi di provincia, delle 6 aree interne (potrà cioè essere presentata una unica candidatura a livello di singola area) delle 14 costituende strategie urbane d'area (SUA).

Per questi enti saranno previsti nel bando gli obiettivi (target da raggiungere, numero minimo di punti di facilitazione da attivare, attività di facilitazione da erogare) le tempistiche, i requisiti tecnici ed organizzativi e verrà indicato il trasferimento finanziario corrispondente al target assegnato.

Ai fini della selezione degli enti sub attuatori sarà richiesto di presentare un progetto che descriva le azioni che si intendono mettere in campo per il raggiungimento degli obiettivi, le modalità di erogazione dei servizi (con personale dipendente, con personale a tempo determinato appositamente assunto, con enti del terzo settore, con affidamento tramite gara pubblica), la necessità di risorse per attrezzature informatiche, la necessità di risorse per attività di comunicazione e pertinenti modalità realizzative, la strategia per raggiungere i cittadini.

Specifiche convenzioni e accordi potranno essere sottoscritte dagli enti sub attuatori con soggetti pubblici e privati qualora risultino funzionali al raggiungimento degli obiettivi progettuali. A tal fine è fortemente auspicato il coinvolgimento all'interno dei progetti dei presidi socio assistenziali accreditati, delle carceri e degli ulteriori luoghi di raccolta di persone fragili.

Per i restanti comuni vale la regola di chiusura secondo la quale ciascuna candidatura deve garantire la costituzione di almeno un punto di facilitazione digitale in grado di garantire i target che saranno calcolati dall'ente sub attuatore in base alla popolazione residente e con riferimento alla provincia di appartenenza; il bando conterrà i riferimenti puntuali, ad esempio, un punto di facilitazione pesa approssimativamente 21.368 abitanti.

La selezione dei progetti sarà preceduta dall'avvio di un processo di disseminazione e consultazione a regia regionale allo scopo di rendere gli enti sub attuatori pronti alla presentazione delle candidature.

L'attuazione della Misura avverrà tramite una governance a più livelli ispirata dal principio di sussidiarietà che coinvolgerà:

- la Regione con funzione di raccordo con il livello nazionale (DTD), animazione e facilitazione delle compagini progettuali, coordinamento e monitoraggio dei progetti presentati;
- comuni capoluogo/capofila (progetti aggregati) con funzione di: coordinamento e sottomissione della progettualità, attuazione delle azioni nell'ambito territoriale di riferimento, collaborazione con i comuni e gli enti partner del progetto;
- comuni non capofila: supportano il comune capofila nella attuazione della progettualità secondo le modalità concordate;
- enti/organismi pubblici (Provveditorato regionale), privati accreditati (presidi socio assistenziali) e ETS: supportano il comune capofila nella attuazione della progettualità secondo le modalità concordate con il comune capofila;

e, se dovesse occorrere a migliorare l'attuazione complessiva, il CSI Piemonte società in house della Regione con funzione di coordinamento dei facilitatori (intervento eventuale).

Lo scenario descritto si fonda sulla preselezione di aree geografiche che esprimono un bacino di popolazione significativo soprattutto se rapportato al dato medio di popolazione per comune (3600 abitanti); le 34 candidature attese (vedi 2.4) esprimono tali aree geografiche.

In sintesi: le singole candidature costituiranno di regola il risultato di una progettazione condivisa a livello territoriale che già di per se costituisce una sotto articolazione della rete unitaria regionale.

Alla Regione Piemonte spetta viceversa il compito di guidare la distribuzione territoriale dei servizi di facilitazione garantendo che nessuna partizione del territorio rimanga scoperta.

## **2.6 Modalità di attuazione**

La Regione si occuperà in generale di tutte le attività di coordinamento:

- rapporti con il Forum regionale del terzo settore per favorire il coinvolgimento delle associazioni da parte dei comuni,
- disseminazione anticipata dei contenuti del bando ai potenziali beneficiari anche attraverso un ente/organismo con specifiche competenza ed esperienza nella animazione territoriale in materia di digitalizzazione,
- rapporti con il Ministero di Grazia e giustizia - Provveditorato regionale per l'amministrazione penitenziaria per favorire il coinvolgimento della popolazione carceraria (detenuti e operatori),
- sensibilizzazione dei presidi socio assistenziali accreditati presenti sul territorio per favorire il coinvolgimento dell'utenza,
- approvazione e pubblicazione del bando non competitivo rivolto ai comuni contenente le linee guida per la redazione dei progetti, nomina della Commissione per la valutazione delle proposte progettuali, negoziazione e approvazione delle progettualità, concessione del contributo,
- attività di comunicazione per il livello regionale,
- costituzione e convocazione del Tavolo di coordinamento,
- monitoraggio delle attività progettuali,
- rendicontazione al DTD.

Gli enti capofila si occuperanno:

- della predisposizione dei progetti puntuali (individuazione fisica dei nodi di facilitazione, modalità di selezione dei facilitatori, contrattualizzazione dei facilitatori (deroga MEF) modalità di organizzazione del servizio, accordi con ulteriori enti partner, cronoprogramma delle attività e tipologie di spesa richieste, nel rispetto dei criteri pubblicati nel bando),
- dell'acquisto (eventuale) delle attrezzature e dotazioni tecnologiche, nel rispetto della disciplina dettata dal codice degli appalti, es. convenzioni Consip;
- dell'attività (eventuale) di comunicazione per il livello locale preferibilmente attraverso Servizi di Broadcasting SMS,
- dell'attuazione del progetto,
- dell'alimentazione dei sistemi di monitoraggio delle attività,
- di garantire la partecipazione della loro rappresentanza al Tavolo di coordinamento.

## **2.7 Coinvolgimento dei destinatari**

La conoscenza da parte dei cittadini dei servizi offerti dai punti di facilitazione al fine di assicurare una loro ampia fruizione sarà assicurata attraverso un duplice canale di comunicazione: Regione Piemonte e comuni beneficiari.

L'attività di comunicazione del servizio svolta dalla Regione per dare conto della puntuale localizzazione dei nodi e dei punti di contatto include:

- la pubblicizzazione tramite siti web istituzionali, radio e televisioni locali;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione cadenzate nel triennio 2023/2025.

Ulteriore attività di comunicazione sarà svolta dai soggetti beneficiari (comuni, aggregazioni di comuni, aree interne) preferibilmente attraverso Servizi di Broadcasting SMS.

## 2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Le attività svolte presso i presidi di facilitazione digitale sono:

- 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;
- 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;
- 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.

Ogni punto di facilitazione digitale offrirà il servizio per 24 ore a settimana o meno garantendo comunque la copertura del target.

Ogni punto di facilitazione deve garantire almeno 50 ore annuali di formazione sincrona. Le progettualità per le quali è prevista l'attivazione di più punti di facilitazione possono concentrare la formazione sincrona in uno o più punti facilmente raggiungibili.

## 2.9 Facilitatori digitali

La selezione dei facilitatori digitali avverrà da parte dei soggetti beneficiari di regola entro 30 giorni dalla approvazione della progettualità.

I facilitatori digitali, nel numero minimo di 1 per ciascun punto di facilitazione, possono essere reclutati:

- tra i dipendenti del comune (nel qual caso la loro attività non produce costi rendicontabili), tramite nuove assunzioni a tempo determinato per l'attuazione del progetto secondo la deroga contenuta nella nota n. 219990 del 5.9.2022 del MEF Ragioneria Generale dello Stato,
- tra i collaboratori dell'aggiudicatario a seguito dell'affidamento del servizio, all'interno dell'accordo di coprogettazione con gli enti del terzo settore.  
Il soggetto beneficiario dovrà garantire la continuità del servizio individuando le misure adeguate a fare fronte alle eventuali assenze/dimissioni/etc che coinvolgano i soggetti facilitatori.

In sede di bando si richiederà agli enti sub attuatori di porre una particolare attenzione nella selezione/individuazione dei facilitatori che svolgeranno la propria attività prevalentemente o esclusivamente a vantaggio della popolazione anziana.

La Regione si riserva di attivare le sinergie con l'iniziativa parallela del Servizio civile digitale (formazione di giovani volontari che opereranno come facilitatori digitali nei progetti). In tal caso la sinergia consentirà il potenziamento dell'attività complessiva sul territorio con addizionalità e non in sostituzione/sovrapposizione di quella svolta dal Servizio civile digitale.

## 2.11. Luoghi fisici

Il bando lascerà un ampio ventaglio di opportunità per l'apertura dei punti di facilitazione; saranno quindi le singole progettualità a contenere la descrizione puntuale dei luoghi fisici. Ergo il servizio può essere svolto nelle sedi comunali, nelle biblioteche, nelle sedi di associazioni, presso gli sportelli di erogazione dei servizi digitali, nelle carceri, nei presidi socio assistenziali, nei centri anziani, nelle parrocchie e, in generale, nei centri di aggregazione e incontro sociale.

Il bando chiarirà che i luoghi prescelti devono essere dotati di connessione alla rete internet e che saranno da preferire luoghi fisici in cui sono già state attivate esperienze e/o servizi di facilitazione digitale nel recente passato.

L'attività di facilitazione digitale può essere svolta dinamicamente e in modo itinerante sul territorio prevedendo dei punti di facilitazione digitale itineranti ospitati presso enti e strutture che partecipano al progetto (esempio carceri, presidi socio assistenziali, associazioni che gestiscono centri anziani, etc).

Ogni punto o presidio di facilitazione digitale prevede almeno due postazioni, anche mobili (es. attraverso il ricorso a tablet), attive in contemporanea.

## 2.12. Servizi finanziabili

La Regione è impegnata a perseguire complessivamente la seguente ripartizione tra i costi ammissibili:

- misura minima del 83% per i servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale;
- misura massima del 7% per "attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione,
- misura massima del 10% per attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi (di cui il 5,72% direttamente in capo alla regione).

Il bando rivolto agli enti sub attuatori autorizzerà la predisposizione delle progettualità con riferimento alle percentuali risultanti dalla correzione per le attività di comunicazione in capo alla regione. Le linee guida regionali contenute nel bando saranno orientate a massimizzare la formazione/facilitazione, nel rispetto dei vincoli posti a livello nazionale.

All'esito della approvazione dei progetti sarà quindi conoscibile l'esatta percentuale di ripartizione della spesa tra le tre tipologie.

Per le progettualità che prevederanno l'attivazione di più punti il 7% della spesa in "attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione" sarà inteso sul totale della spesa progettuale e non relativamente all'attivazione di ciascun presidio/punto.

## PIANO DEI COSTI ANNUALE a livello di Piano Operativo

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	-	1.500.000,00	2.541.183,00	2.904.209,00	315.130,00	7.260.522,00	83%
COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI	-	350.000,00	350.000,00	174.761,00	0,00	874.761,00	10%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	-	612.333,00	-	-	0,00	612.333,00	7%
<b>TOTALE PIANO OPERATIVO</b>	-	<b>2.462.333,00</b>	<b>2.891.183,00</b>	<b>3.078.970,00</b>	<b>315.130,00</b>	<b>8.747.616,00</b>	

## Modalità operative

### 3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete di servizi di facilitazione digitale è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un **“Gruppo di lavoro misto Rete di servizi di facilitazione digitale”** formato da due componenti del Dipartimento e da due rappresentanti della Regione/Provincia Autonoma. A supporto della misura è istituito un **Comitato di progetto**. Il team centrale del Dipartimento per la trasformazione digitale pianifica ed assicura l’esecuzione della misura nazionale in base agli obiettivi temporali, quantitativi e qualitativi e supporta la Regione/Provincia Autonoma nell’attuazione del progetto, rendendo disponibili gli strumenti necessari (es. indicazioni operative e buone pratiche condivise attraverso il sistema di monitoraggio e knowledge management) e realizzando attività di comunicazione, formazione, capacity building, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

Il coordinamento tra la Regione e i beneficiari proposti alla erogazione dei servizi sarà assicurato attraverso:

- una relazione costante tra la struttura regionale che ha approvato il bando ed i singoli beneficiari;
- la costituzione di un Tavolo di monitoraggio da convocare con cadenza, di regola, bimestrale dal Responsabile della struttura regionale che ha approvato il bando per affrontare temi di carattere generale che coinvolgono l’intera platea dei beneficiari. Al Tavolo partecipano: un Rappresentante della Regione che può farsi assistere da funzionari o dirigenti di altre strutture in base al tema da trattare, un Rappresentante del Dipartimento della trasformazione digitale, un Rappresentante per ciascun ente beneficiario; possono altresì partecipare al Tavolo i rappresentanti delle ulteriori pubbliche amministrazioni coinvolte nella attuazione dei progetti. Il Tavolo ha una funzione informativa, consultiva e di coordinamento. Nella prima annualità (2023) il Tavolo può essere convocato con cadenza mensile. Il bando richiederà agli enti beneficiari di mantenere una relazione costante con i soggetti partner al fine di favorire il monitoraggio delle attività a più livelli.

### 3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

L’attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione da parte del Dipartimento di un sistema di monitoraggio, necessario al raggiungimento degli obiettivi come previsto dal target di riferimento, descritto al paragrafo 1.6, e prevederà le seguenti attività:

- *monitoraggio dei dati* relativi ai punti/presìdi attivati/potenziati dalla Regione (attraverso l'acquisizione a sistema delle attestazioni relative all'implementazione del punto nelle modalità previste e alla data di avvio delle attività imputabili al progetto) e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e ripartiti secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") ed a:
- monitorare l'impatto dei servizi sulla popolazione di riferimento, in relazione alle diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.);
- elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali;
- *monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale* sulla base di una misurazione quali-quantitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l'obiettivo di:
  - determinare e valutare l'impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci;
  - individuare i progetti a maggior impatto, al fine di evidenziare elementi oggettivi in grado di fornire supporto decisionale strategico per le politiche future e le misure di finanziamento più adeguate.

L'andamento del progetto, il raggiungimento delle milestone e dei target interni specificati nel par. 2.1, vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento trimestrali del gruppo di lavoro misto, con sessioni anche specifiche per Regione/Provincia Autonoma. Per i primi 12 mesi si prevedono verifiche anche mensili degli stati di avanzamento.

La Regione si assicura inoltre con periodicità mensile che gli enti sub attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

- l'attivazione (o potenziamento) dei punti di facilitazione digitale sia progressivamente completata in stretta coerenza con le milestone definite nel presente piano operativo;
- il numero dei cittadini coinvolti per ciascun progetto sia in linea con i target semestrali definiti nel bando, a loro volta definiti in stretta coerenza con quanto previsto nel presente piano operativo;
- la valutazione dei servizi forniti sia positiva e le eventuali criticità abbiano associate delle azioni di risoluzione, prevedendo dei piani di contingenza per garantire la continuità e il successo progettuale secondo quanto definito nel bando.

La Regione sta valutando la fattibilità del riutilizzo di uno strumento informatico in uso presso la Città di Torino. Tale strumento dovrebbe supportare la raccolta informativa per tutte le misure finanziate con risorse PNRR al fine di migliorare la relazione con i propri enti sub attuatori.

### **3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI**

Il progetto garantisce il rispetto dei seguenti "principi trasversali", che devono emergere chiaramente sia in fase di progettazione che nell'implementazione.

#### **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 è 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'iniziativa risponde direttamente al considerando n. 19, delle Raccomandazioni sul programma nazionale di riforma dell'Italia 2020, formulate dalla Commissione europea a maggio 2020 e adottate dal Consiglio il 20 luglio 2020, che sottolinea che: "occorre migliorare l'apprendimento e le competenze digitali, in particolare per quanto riguarda gli adulti in età lavorativa e l'apprendimento a distanza. Investire nell'istruzione e nelle competenze è fondamentale per promuovere una ripresa intelligente e inclusiva e per mantenere la rotta verso la transizione verde e digitale".

L'intervento in particolare contribuisce 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 garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

### **Equità di Genere**

Il progetto sarà 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 è 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 va in questa direzione, individuando 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 socio-economiche del singolo territorio.

### **Riduzione Divari Territoriali**

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: "la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione

dei divari territoriali. Oltre il 45 per cento degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno<sup>2</sup>.

In aggiunta a ciò, la ripartizione prevista dell'investimento nazionale verso le Regioni e le Province Autonome garantisce per il progetto il rispetto del vincolo di destinazione al Sud di almeno il 40 per cento delle risorse, relativo complessivamente alla missione di riferimento.

### **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” potrà 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*.

## **3 Piano progettuale di dettaglio**

### **4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio**

In capo alla Regione Piemonte permangono le seguenti azioni:

Predisposizione, emanazione di un bando non competitivo rivolto ai comuni ed a raggruppamenti territoriali, negoziazione e valutazione dei progetti proposti:

- ① redazione ed emanazione del bando non competitivo (con allegata modulistica, tra cui le linee guida per l'effettuazione del servizio) secondo quanto qui indicato nella sezione “Descrizione del progetto” (cap. 2);
- ① valutazione dei progetti proposti in risposta al bando, in modo da poter verificare il soddisfacimento dei requisiti, l'efficacia dell'intervento e la sua coerenza con il modello complessivo, in un processo orientato al superamento delle criticità rilevate;
- ① negoziazione con i proponenti le candidature di minore dimensione in una ottica di concentrazione delle proposte per un miglioramento della reti di servizi;
- ① nell'ipotesi che, al termine del processo, permangano aree territoriali non coperte dal servizio, negoziazione con i proponenti candidature in aree limitrofe per il relativo accorpamento.

- Confronto con il Forum del terzo settore per favorire gli accordi tra comuni e associazioni del terzo settore e la conseguente attivazione dei progetti.
- Confronto e coinvolgimento del Provveditorato regionale per l'amministrazione penitenziaria per favorire l'inserimento delle carceri all'interno delle progettualità presentate dai comuni capofila.
- Sensibilizzazione e confronto con i rappresentanti dei presidi socio assistenziali accreditati sul territorio regionale per favorirne l'inserimento all'interno delle

---

2 PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo “Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, 2021



progettualità presentate dai comuni capofila.

- Definizione e pubblicizzazione del Piano di comunicazione.

#### **4.1.1. Gli asset principali del Piano di comunicazione della Regione**

Il Piano di Comunicazione viene gestito in collaborazione con il Settore Comunicazione, ufficio stampa, relazioni esterne e URP, preposto istituzionalmente a questo tipo di supporto alle Direzioni regionali. Il Piano è un documento di indirizzo dinamico. Per quanto possano essere programmate in sede preventiva azioni concrete ed esaustive dell'attività, il piano potrà essere aggiornato ed integrato in corso d'opera per rispondere rapidamente ed efficacemente alle esigenze emergenti.

A differenza del normale trend di comunicazione, in considerazione del target, verranno privilegiati strumenti tradizionali in luogo di quelli digitali che comunque non sono esclusi a priori.

#### **I target**

Il Piano è finalizzato al raggiungimento di due differenti target:

- gli enti pubblici potenzialmente interessati alla attivazione dei Punti di facilitazione digitale (attivando tutti i canali istituzionali non onerosi);
- i cittadini potenziali utenti della Rete, con l'obiettivo di raggiungere, nel triennio 2023-2025, circa 300.000 persone e di indirizzarne agli sportelli circa 160.000.

#### **Gli assi**

Per l'intero progetto è prevista un'azione strategica e integrata di comunicazione, finalizzata a:

- promuovere vantaggi e modalità operative per interessare Comuni, Unioni di Comuni e aggregazioni di Comuni ad attivare Punti di facilitazione;
- marcare visivamente i Punti di facilitazione di futura apertura attraverso l'utilizzo di un'immagine coordinata;
- promuovere i servizi e le opportunità offerti dai Punti di facilitazione;
- dotare di materiali e supporti informativi/formativi omogenei i Punti di facilitazione;
- valorizzare il modello organizzativo e formativo del sistema di Punti di facilitazione attivati da Regione Piemonte.

#### **Gli strumenti**

Tutti gli strumenti operativi individuati dovranno seguire una logica di integrazione tale da valorizzare identità di immagine e omogeneità di impostazione, sia per garantire efficacia e visibilità, sia per garantire lo stesso tipo di condivisione di contenuti su tutto il territorio regionale.

In questa fase vengono individuate alcune **MACRO-AREE**, in modo tale da poter incasellare e riconoscere ciascuna azione e definire il budget specifico per ciascuna area.

#### **a) BRANDIZZAZIONE**

- realizzazione di logo e immagine coordinata della Rete e del sistema territoriale di Punti; linee guida ai soggetti beneficiari;
- realizzazione di totem, poster da interno, desk da banco per la personalizzazione grafica dei 200 punti previsti;

#### **b) ATTIVITÀ EDITORIALE**

è prevista la realizzazione di materiale informativo e divulgativo, a titolo esemplificativo e non esaustivo: pieghevoli, folder, opuscoli, vademecum, manuali, poster, locandine, video-tutorial, spot.

In una seconda fase si ipotizza la registrazione di video-interviste per la divulgazione di testimonianze, esperienze, buone prassi.

#### **c) MEDIA - RADIO, TV**

Considerando i target di riferimento, è possibile prevedere il ricorso all'acquisto di spazi promozionali sui media così detti di massa (radio, tv, giornali) sempre di livello locale, ovvero quelli maggiormente fruibili e fruiti dai potenziali beneficiari di progetto e l'acquisizione di spazi publiredazionali sui principali quotidiani e periodici regionali/locali. A puro titolo di esempio:

- quotidiani nazionali di interesse locale, periodici locali cartacei e digitali,
- emittenti radio-televisive locali per la diffusione di spot e comunicati radio.

#### **d) PUBBLICITÀ E CARTELLONISTICA**

Saranno messe in atto azioni finalizzate all'obiettivo di rendere note le funzionalità e l'importanza dei Punti di Facilitazione presso i target di riferimento, è possibile prevedere il ricorso all'acquisto di spazi per l'affissione statica:

- spazi pubblicitari di grande formato (circuiti e stazioni ferroviarie);
- spazi comunali; circuiti dedicati (grande distribuzione, può essere previsto il coinvolgimento del sistema delle edicole)
- spazi interni (URP, centri per l'impiego, circoli ricreativi per anziani, università della terza età)
- spazi di affissione dinamica (autobus e tram, pensiline e interni bus e treni regionali)

Infine, il piano prevede "corner" informativi in una rete esistente ed efficace quale il sistema decentrato degli Uffici Relazioni con il Pubblico, Informagiovani, Centri per l'Impiego ecc.

#### **Budget**

Per la realizzazione del Piano pluriennale di comunicazione della Regione 2023-2025, si stima una riserva di circa 500.000,00 euro; ulteriori risorse, fino a concorrenza del 10% complessivo, verranno messe a disposizione degli enti beneficiari in sede di bando.

#### ***4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto***

Le attività centralizzate di supporto riguarderanno, come anticipato nei paragrafi precedenti, l'animazione e disseminazione dei contenuti del bando, la centralizzazione dei rapporti con il Provveditorato regionale per l'amministrazione penitenziaria, la

sensibilizzazione dei presidi socio assistenziali accreditati e la relazione con la rappresentanza regionale del Forum del terzo settore. Oltre a questo ci sarà una campagna di comunicazione per fare conoscere ai cittadini la localizzazione ed i servizi presenti presso i punti di facilitazione.

#### ***4.3 Gestione dei Rapporti Amministrativi***

La gestione dei rapporti amministrativi tra Regione e soggetti sub attuatori sarà ispirata ai criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza, secondo le modalità previste dall'ordinamento e dalle altre disposizioni che disciplinano singoli procedimenti, in coerenza con le regole sui sistemi di gestione e controllo che verranno fornite.

#### **4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila sub attuatori**

La Regione si impegna a condividere con il Dipartimento i dati necessari per l'effettuazione delle attività di valutazione e monitoraggio attraverso il sistema di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento

#### 4 Articolazione temporale del progetto

Lo svolgimento del progetto, di cui sono descritte le attività al capitolo 4 del presente piano operativo e di cui è riportato il cronoprogramma più avanti in questo capitolo, prevede il raggiungimento delle seguenti **milestone e target di progetto** entro il periodo indicato.

**Tabella 1: Milestone di progetto**

<b>Milestone di progetto</b>	<b>Scadenze (mm/aa)*</b>
m1. Predisposizione azioni sul territorio	Q1 2023
M2. Attivazione progetti Enti capofila	Q2 2023
M3. Realizzazione di almeno il 60% dei punti di facilitazione digitale relativi al bando	Q4 2023
M4. Completamento della realizzazione dei punti di facilitazione digitale relativi al bando	Q2 2024

[\*dati riportati secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target]

**Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto**

<b>Ulteriori milestone di progetto*</b>	<b>Scadenze (mm/aa)</b>
M5 -----	---
M6 -----	---

I target di progetto sono definiti rispetto al target europeo relativo al numero di cittadini destinatari dell'attività. Si riportano, nel seguito, i target da raggiungere da parte del progetto nazionale:

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

- Entro il Q2 2024, 500.000 cittadini;
- Entro il Q2 2026, 2.000.000 cittadini (Target EU).

**Tabella 3: Target di progetto**

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
T1. numero di cittadini unici formati**	40.000	96.000	160.000
T2. numero di servizi erogati***	60.000	144.000	240.000

[\*dati da riportare secondo le indicazioni della tabella di riferimento allegata per le tempistiche di milestone e target]

\*\*ai fini della valorizzazione del target t1 devono essere considerati gli utenti che fruiscono di almeno un servizio presso il presidio, a prescindere se si tratti di un'attività di facilitazione o formazione, conteggiati una sola volta indipendentemente dal numero effettivo di servizi fruiti. Si precisa che devono essere conteggiati tutti gli utenti dei presidi e non solo quelli nella fascia d'età 16-74 senza competenze di base. Inoltre, ai fini del tracciamento degli utenti, il sistema di monitoraggio centrale consente la gestione dell'eterogeneità dei documenti identificativi nelle disponibilità degli utenti potenziali al fine di massimizzare il carattere inclusivo dell'intervento.

\*\*\*il target t2 è da considerarsi fortemente raccomandato ma non vincolante. I servizi erogati sono conteggiati tenendo conto che i cittadini possano aver fruito di più servizi di formazione/assistenza

**Tabella 4: Ulteriori target di progetto**

Ulteriori target di progetto*	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025
T3. .. -----			
t4. -----			

Il raggiungimento delle milestone e dei target vengono valutati nell'ambito degli stati di avanzamento del gruppo di lavoro misto.

**Figura 1: Cronoprogramma**

	2022	2023				2024				2025				2026
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1
Firma Accordo Regione DTD														
Approvazione Bando														
Pubblicazione Bando														
Disseminazione contenuti del Bando sui territori														
Commissione di valutazione														
Approvazione progetti e concessione contributo														
Costituzione del Tavolo														
Selezione facilitatori														
Formazione facilitatori														
Acquisto attrezzature informatiche														
Avvio dei punti di facilitazione					60 %		100 %							
Avvio attività comunicazione														
Servizi di facilitazione					25 %				60 %					100 %
Convocazione del Tavolo														
Monitoraggio attività e Rendicontazione														

## 5 Costi del progetto

Nell'ambito dell'investimento complessivo, i costi del progetto di cui sono descritte le attività al capitolo 4 di questo allegato, di specifica responsabilità della Regione Piemonte, ammontano a 8.747.616 euro ovvero a € 43.957,00 in media per ciascuno dei 199 punti realizzati.

La logica di ripartizione è definita secondo la percentuale di persone di 18-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi tre mesi per 100 persone di 18-74 anni della stessa zona e dati in migliaia), aggiornata al 2019 (ultimo aggiornamento disponibile) ed elaborata da Istat, come riportato nella tabella di ripartizione allegata.

## 6 Integrazione con altri interventi

Il progetto **Rete di facilitazione digitale** si propone di contribuire a superare l'attuale gap sulle competenze digitali, in linea con quanto delineato nella Strategia Nazionale per le competenze digitali, e di produrre un benefico specifico impatto sulle comunità, anche attraverso l'integrazione con gli altri interventi previsti dalla stessa Strategia e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nello specifico, l'iniziativa è strettamente correlata con il **Servizio civile digitale**, l'altro intervento previsto nell'Investimento 7 della Missione 1 del PNRR. Tale progetto prevede il coinvolgimento nei punti di facilitazione dei giovani volontari del Servizio civile universale.



Regione Piemonte		Bilancio di Gestione		Variazioni n. 262		Proposta di Variazione al Bilancio Gestionale		Pag. 1 / 2	
STAMPA PER ENTRATE - RIEPILOGO PER CAPITOLO									
Numero Capitolo	Descrizione Capitolo		2022		2023		2024		
			Importo Iniziale	Saldo Variazione	Importo Iniziale	Saldo Variazione	Importo Iniziale	Saldo Variazione	
<b>Titolo 2 - TRASFERIMENTI CORRENTI</b>									
Tipologia 2010100 - Tipologia 101: Trasferimenti correnti da Amministrazioni pubbliche									
20493 / 0	P.N.R.R., MISSIONE1 - COMPONENTE 1 - ASSE 1 - MISURA 1.7.2 "RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE" - RISORSE TRASFERITE - DECRETO D.T.D. N.65 DEL 24 GIUGNO 2022	Stanziamiento	0,00	0,00	0,00	2.462.333,00	0,00	2.891.183,00	
		Cassa	0,00	0,00					
		Residuo	0,00	0,00					
<b>Totale Categoria 2010101</b>		Stanziamiento	1.634.330.615,79	0,00	1.080.662.792,89	2.462.333,00	962.325.882,20	2.891.183,00	
		Cassa	2.069.157.436,84	0,00					
		Residuo	434.826.821,05	0,00					
<b>Totale generale delle Variazioni</b>		Stanziamiento	0,00	0,00	0,00	2.462.333,00	0,00	2.891.183,00	
		Cassa	0,00	0,00					
		Residuo	0,00	0,00					
<b>Totale generale delle Entrate</b>		Stanziamiento	22.022.512.427,24	0,00	19.844.826.718,45	2.462.333,00	19.401.135.833,59	2.891.183,00	
		Cassa	24.815.103.432,15	0,00					
		Residuo	6.924.049.432,06	0,00					

**STAMPA SPESA - RIEPILOGO PER CAPITOLO-MACROAGGREGATO**

Numero Capitolo	Descrizione Capitolo	Stanziamiento	2022		2023		2024	
			Importo Iniziale	Saldo Variazione	Importo Iniziale	Saldo Variazione	Importo Iniziale	Saldo Variazione
<b>1 Titolo 1 - Spese correnti</b>								
108088 / 0	P.N.R.R., MISSIONE1 - COMPONENTE 1 - ASSE 1 - MISURA 1.7.2 "RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE" - RISORSE TRASFERITE - DECRETO D.T.D. N.65 DEL 24 GIUGNO 2022 - PIANO REGIONALE DI COMUNICAZIONE	Stanziamiento	0,00	0,00	0,00	200.000,00	0,00	150.000,00
		Cassa	0,00	0,00				
		Residuo	0,00	0,00				
<b>Totale MacroAggregato 1030000</b>		Stanziamiento	527.017.726,36	0,00	511.434.009,99	200.000,00	508.322.975,49	150.000,00
		Cassa	575.953.124,91	0,00				
		Residuo	52.545.613,38	0,00				
140784 / 0	P.N.R.R., MISSIONE1 - COMPONENTE 1 - ASSE 1 - MISURA 1.7.2 "RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE" - RISORSE TRASFERITE - DECRETO D.T.D. N.65 DEL 24 GIUGNO 2022 - TRASFERIMENTI AGLI ENTI LOCALI	Stanziamiento	0,00	0,00	0,00	2.262.333,00	0,00	2.741.183,00
		Cassa	0,00	0,00				
		Residuo	0,00	0,00				
<b>Totale MacroAggregato 1040000</b>		Stanziamiento	11.129.767.698,61	0,00	10.208.215.725,28	2.262.333,00	10.002.640.408,50	2.741.183,00
		Cassa	13.496.385.682,50	0,00				
		Residuo	2.753.949.560,73	0,00				
<b>Totale generale delle Variazioni</b>		Stanziamiento	0,00	0,00	0,00	2.462.333,00	0,00	2.891.183,00
		Cassa	0,00	0,00				
		Residuo	0,00	0,00				
<b>Totale generale delle Spese</b>		Stanziamiento	22.022.512.427,24	0,00	19.844.826.718,45	2.462.333,00	19.401.135.833,59	2.891.183,00
		Cassa	24.815.103.432,15	0,00				
		Residuo	7.858.308.396,61	0,00				