

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Missione 1 - Componente 1

ACCORDO EX ART.15 LEGGE 7 AGOSTO 1990, N.241 PER LA REALIZZAZIONE DELLA MISURA 1.7.2 “RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE”

TRA

Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, con sede in Roma, Largo Pietro Brazzà, n.86, C.F.: 80188230587, in persona del **Cons. Paolo Donzelli**, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico, su delega del Capo Dipartimento *pro tempore* dott. Angelo Borrelli, nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 novembre 2022, in qualità di legale rappresentante del Dipartimento (di seguito “Amministrazione titolare di interventi PNRR”, “Amministrazione Titolare”)

E

Regione Marche, con sede legale in Ancona, Via Gentile Da Fabriano, 9 (CF: 80008630420) in persona del Dirigente del Settore Transizione digitale e informatica **Dott.ssa Serenella Carota**, nominata con Delibera di Giunta regionale n. 1677 del 30/12/2021, domiciliata per la carica presso la sede dell'Ente, che interviene al presente atto in nome, per conto e nell'interesse della Regione Marche (di seguito “Soggetto attuatore”)

Di seguito indicate anche come “**Parti**”

PREMESSE

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, con cui è stato istituito il Dipartimento per la trasformazione digitale, quale Struttura generale della Presidenza del Consiglio dei ministri che supporta il Presidente o il Ministro delegato nell'esercizio delle funzioni in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 1^o ottobre 2012, recante l'ordinamento generale della Presidenza del Consiglio dei ministri, come modificato dal predetto decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 giugno 2019, e, in particolare, l'articolo 24-ter, ai sensi del quale il Dipartimento per la trasformazione digitale è preposto alla promozione e coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali e, a tal fine, dà attuazione alle direttive del Presidente in materia e assicura il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni, anche fornendo supporto tecnico alle attività di implementazione di specifiche iniziative previste dall'Agenda digitale italiana, secondo i

contenuti presenti nell'Agenda digitale Europea;

VISTO il decreto-legge 11 novembre 2022, n. 173 “Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri”, in GU Serie Generale n.264 del 11-11-2022;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 31 ottobre 2022 con il quale il Senatore Alessio Butti è stato nominato Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022, con il quale al predetto Sottosegretario è stata conferita la delega di funzioni in materia di innovazione tecnologica e transizione digitale;

VISTO l'art. 2, comma 2, del predetto decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022, ai sensi del quale il Sottosegretario, per lo svolgimento delle funzioni, si avvale del Dipartimento per la trasformazione digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 24 novembre 2022, con il quale al dott. Angelo Borrelli è stato conferito, ai sensi degli articoli 18 e 28 della legge 23 agosto 1988, n. 400, nonché dell'articolo 19 del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165, l'incarico di Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art.9 comma 2 della citata legge 23 agosto 1988, n. 400 *“Ogni qualvolta la legge o altra fonte normativa assegna, anche in via delegata, compiti specifici ad un Ministro senza portafoglio ovvero a specifici uffici o dipartimenti della Presidenza del Consiglio dei ministri, gli stessi si intendono comunque attribuiti, rispettivamente, al Presidente del Consiglio dei ministri, che può delegarli a un Ministro o a un Sottosegretario di Stato, e alla Presidenza del Consiglio dei Ministri”*;

VISTE le deleghe in materia di innovazione tecnologica e transizione digitale attribuite al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri Sen. Alessio Butti, che ricomprendono quelle in precedenza in carico al Ministro senza portafoglio per l'Innovazione tecnologia e la transizione digitale (cd. MITD)

CONSIDERATO che la nuova Autorità politica continua ad avvalersi del Dipartimento per la Trasformazione digitale per l'esercizio delle funzioni delegate;

VISTA la Delibera di Giunta regionale della Regione Marche n. 1149 del 19 settembre 2022, con cui è stato conferito al Dirigente del Settore Transizione digitale e informatica, Dott.ssa Serenella Carota l'incarico di sottoscrivere l'Accordo della Regione Marche;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 2022, concernente l'adozione del *“Piano triennale di prevenzione della corruzione 2022-2024”* della Presidenza del Consiglio dei ministri;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 luglio 2022 concernente l'adozione del Piano integrato di attività e organizzazione 2022 - 2024 (P.I.A.O.), adottato con DPCM del 19 luglio 2022;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento*

amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286 recante *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”* e in particolare l'art.2;

VISTO il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante *“Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”;*

VISTA la legge 31 dicembre 2009, n. 196, recante *“Legge di contabilità e finanza pubblica”*, come modificata dalla legge 7 aprile 2011, n. 39, recante *“Modifiche alla legge 31 dicembre 2009, n. 196, conseguenti alle nuove regole adottate dall'Unione europea in materia di coordinamento delle politiche economiche degli Stati membri”;*

VISTA la legge 13 agosto 2010, n. 136, e s.m.i., recante *“Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al governo in materia di normativa antimafia”;*

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2011, n. 123, concernente *“Riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile e potenziamento dell'attività di analisi e valutazione della spesa, a norma dell'articolo 49 della legge 31 dicembre 2009, n. 196”;*

VISTO il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;*

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante *“Codice dei contratti pubblici”;*

VISTO il decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, recante *“Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale”* e in particolare l'articolo 41, comma 1 che ha modificato l'art.11 della legge 6 gennaio 2003, n.3, istitutiva del CUP prevedendo che *“Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l'esecuzione di progetti d'investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell'atto stesso”.*

VISTA la Delibera del CIPE 26 novembre 2020, n. 63 che introduce la normativa attuativa della riforma del CUP;

VISTO il Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 luglio 2018 che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale

dell'Unione, che modifica i regolamenti (UE) n. 1296/2013, (UE) n. 1301/2013, (UE) n. 1303/2013, (UE) n. 1304/2013, (UE) n. 1309/2013, (UE) n. 1316/2013, (UE) n. 223/2014, (UE) n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012;

VISTO il Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 giugno 2020 relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088, e in particolare l'art.17 "Danno significativi agli obiettivi ambientali";

VISTO il Regolamento (UE, Euratom) 2020/2092 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, relativo a un regime generale di condizionalità per la tutela del bilancio dell'Unione;

VISTO il Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza;

CONSIDERATO che l'art. 5, comma 2 del Regolamento (UE) 2021/241, prevede, "*Il dispositivo finanzia unicamente le misure che rispettano il principio «non arrecare un danno significativo»*";

VISTO il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per l'Italia (PNRR), presentato alla Commissione Europea in data 30 aprile 2021 ai sensi dell'art. 18 del Regolamento (UE) n. 2021/241,

VISTA la decisione di esecuzione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021, recante "*Approvazione della Valutazione del Piano per la ripresa e resilienza dell'Italia*", notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT 161/21, del 14 luglio 2021;

CONSIDERATE le indicazioni relative al raggiungimento di Milestone e Target contenute negli allegati alla Decisione di esecuzione del Consiglio relativa alla "*Approvazione della valutazione del Piano per la ripresa e la resilienza dell'Italia*";

TENUTO CONTO dei principi trasversali previsti dal PNRR, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. *tagging*), il principio di parità di genere e l'obbligo di protezione e valorizzazione dei giovani;

VISTA la legge 30 dicembre 2020, n.178, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023*" e, in particolare:

- l'articolo 1, comma 1042 ai sensi del quale con uno o più decreti del Ministro dell'economia e delle finanze sono stabilite le procedure amministrativo-contabili per la gestione delle risorse di cui ai commi da 1037 a 1050, nonché le modalità di rendicontazione della gestione del Fondo di cui al comma 1037;
- l'articolo 1, comma 1043, secondo periodo ai sensi del quale al fine di supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo delle componenti del Next Generation EU, il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato sviluppa e rende disponibile un

apposito sistema informatico;

VISTO 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;

VISTO il decreto-legge 31 maggio 2021, n.77 recante “*Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure*” convertito, con modificazioni, dalla legge n. 29 luglio 2021, n. 108;

VISTO l’articolo 6 del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, ai sensi del quale sono attribuiti al Servizio centrale per il PNRR, quale punto di contatto nazionale per la Commissione europea ai sensi dell’articolo 22 del Regolamento (UE) 2021/241, funzioni di coordinamento operativo, monitoraggio, rendicontazione e controllo del PNRR;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 9 luglio 2021, che individua la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministro per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale quale struttura presso la quale istituire l’Unità di Missione ai sensi dell’articolo 8, comma 1, del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021, che istituisce, nell’ambito del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri, l’Unità di missione di livello dirigenziale ai sensi dell’art.8, comma, 1 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, e del citato decreto del Presidente del Consiglio del 9 luglio 2021;

VISTO il decreto del Ministro senza portafoglio per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze, del 24 settembre 2021, recante l’organizzazione interna dell’Unità di Missione istituita con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021, ai sensi dell’art.8, comma, 1 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2021, n.101, e del decreto del Presidente del Consiglio del 9 luglio 2021;

VISTO il decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 recante “*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all’attuazione del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l’efficienza della giustizia*” convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2021, n. 113;

VISTO il decreto del Ministro dell’economia e delle finanze del 6 agosto 2021 e ss.mm.ii, adottato ai sensi dell’articolo 7, prima comma, ultimo periodo, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, recante l’individuazione delle amministrazioni titolari di interventi previsti nel PNRR e i target e i milestone da conseguire per ciascun investimento e misura;

VISTO il decreto-legge 10 settembre 2021, n.121, convertito con modificazioni dalla legge 9 novembre 2021, n. 156, e in particolare l’art.10 recante “*Procedure di attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni*”;

VISTO il decreto-legge 6 novembre 2021, n.152 convertito con modificazioni dalla legge. 29 dicembre 2021, n. 233, recante “*Disposizioni urgenti per l’attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose*” convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 15 settembre 2021, recante le modalità, le tempistiche e gli strumenti per la rilevazione dei dati di attuazione finanziaria, fisica e procedurale nonché dei milestone e target degli investimenti e delle riforme e di tutti gli ulteriori elementi informativi previsti nel PNRR necessari per la rendicontazione alla Commissione Europea;

VISTO il decreto del Ministro dell’economia e delle finanze dell’11 ottobre 2021, che definisce procedure amministrativo contabili in ordine alla gestione del Fondo di rotazione, al flusso degli accrediti, alle richieste di pagamento, alle modalità di rendicontazione per l’attuazione dell’iniziativa Next Generation EU Italia;

VISTA 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*”;

VISTA 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*”;

VISTA la Circolare del 14 dicembre 2021, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Rendicontazione PNRR al 31.12.2021 - Trasmissione dichiarazione di gestione e check-list relativa a milestone e target;

VISTA 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*”;

VISTA 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*”;

VISTA la Circolare del 18 gennaio 2022, n. 4 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Indicazioni Operative circa l’applicazione dell’articolo 1, comma 1 del decreto-legge n. 80/2021*”;

VISTA la Circolare del 10 febbraio 2022, n. 9 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle Amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR*”;

VISTA la Circolare RGS-MEF del 24 gennaio 2022, n. 6 recante “*Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari di interventi e soggetti attuatori del PNRR*”;

VISTA la Circolare del 29 aprile 2022, n. 21, del Ministero dell'economia e delle finanze, avente ad oggetto "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e Piano nazionale per gli investimenti complementari - Chiarimenti in relazione al riferimento alla disciplina nazionale in materia di contratti pubblici richiamata nei dispositivi attuativi relativi agli interventi PNRR e PNC";

VISTA la Circolare del 14 giugno 2022, n. 26, del Ministero dell'economia e delle finanze, avente ad oggetto "Rendicontazione Milestone/Target connessi alla seconda "Richiesta di pagamento" alla C.E. prevista per il 28 giugno p.v.";

VISTA la Circolare del 21 giugno 2022, n. 27, del Ministero dell'economia e delle finanze, avente ad oggetto "– Monitoraggio delle misure PNRR";

VISTA la Circolare del 4 luglio 2022, n. 28 della Ragione Generale dello Stato recante: *"Controllo di regolarità amministrativo e contabile dei rendiconti di contabilità ordinaria e di contabilità speciale. Controllo di regolarità amministrativa e contabile sugli atti di gestione delle risorse del PNRR - Prime indicazioni operative"*;

VISTA la Circolare del 26 luglio 2022, n. 29 della Ragione Generale dello Stato recante *"Circolare delle procedure finanziarie PNRR"*;

VISTA la Circolare dell'11 agosto 2022 n. 30 della Ragioneria Generale dello Stato recante: *"Circolare delle procedure di controllo e rendicontazione delle misure del PNRR"*;

VISTA la Circolare del 13 ottobre 2022, n. 33 della Ragioneria generale dello Stato recante *"Aggiornamento Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (cd. DNSH)"*;

VISTA la Circolare del 17 ottobre 2022, n. 34 della Ragioneria Generale dello Stato recante "Linee guida metodologiche per la rendicontazione degli indicatori comuni per il Piano nazionale di ripresa e resilienza;

VISTO il *Manuale di attuazione della Politica antifrode - all. 36 del Sistema di gestione e controllo* dell'Unità di Missione PNRR - approvato con decreto del Coordinatore n. 5 del 12 agosto 2022;

CONSIDERATO che il PNRR, nella Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.7.2 "Rete di servizi di facilitazione digitale" del valore complessivo di 135.000.000,00 di euro, destina **132.000.000,00 di euro all'attivazione o potenziamento dei presidi/nodi di facilitazione digitale da attivare attraverso specifici accordi con le Regioni che individueranno le PA locali** preposte allo sviluppo di tali attività in collaborazione con altri soggetti (biblioteche, associazioni, scuole);

CONSIDERATO che per la predetta misura è previsto il seguente target *"2.000.000 di cittadini partecipanti alle nuove iniziative di formazione erogate dai centri per la facilitazione digitale"* entro il 30 giugno 2026;

CONSIDERATO che la allegata Tabella A del citato Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 agosto 2021 individua il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale quale amministrazione titolare di risorse per la citata misura;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nelle more dell'aggiornamento letterale del citato decreto del Ministero dell'Economia e finanze del 6 agosto 2021 e ss. mm. ii, gli investimenti e le riforme PNRR attribuiti nella Tabella A alla PCM - Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale (MITD), sono da considerare assegnati alla nuova Autorità politica, il Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri Sen. Alessio Butti, che ai sensi del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 25 novembre 2022 si avvale del Dipartimento per la Trasformazione digitale;

CONSIDERATO che la Misura 1.7.2. del PNRR richiede la collaborazione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale e i soggetti attuatori della Misura stessa nella elaborazione dell'attuazione di un programma di intervento che garantisca il raggiungimento dell'obiettivo della Misura di potenziare le competenze digitali dei cittadini attraverso attività formative (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*; 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*; formazione *online finalizzata allo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, anche in modalità autoapprendimento e asincrona ma necessariamente con iscrizione riportata nel sistema di monitoraggio svolto nell'ambito del catalogo formativo predisposto dalla rete dei servizi di facilitazione digitale e accessibile dalla conoscenza sistema di gestione implementato*) entro i tempi previsti dal PNRR e che il citato Dipartimento attraverso il *team di governance* centrale deve monitorare l'implementazione sulla base degli obiettivi definiti negli accordi, sfruttando una piattaforma di monitoraggio dedicata;

CONSIDERATO che il modello attuativo della Misura 1.7.2. è stato condiviso con la Conferenza delle Regioni e Province autonome nella riunione del 21 giugno 2022 nel corso della quale sono stati approvati il modello di governance e:

- lo schema di Accordo;
- lo schema di Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale di ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni;
- le linee guida per la definizione del Piano Operativo;
- la tabella di ripartizione di risorse, punti/nodi e Target;
- la tabella su tempi, Milestone e Target;
- le FAQ emerse nel corso delle interlocuzioni con le Regioni.

VISTO il Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale n. 65/2022-PNRR del 24/06/2022 di approvazione della ripartizione delle risorse finanziarie, dei nodi e target tra le regioni, della tabella su tempi, Milestone e Target, del format di Accordo e delle linee guida per la definizione del Piano Operativo, secondo quanto condiviso nella Conferenza delle Regioni e Province autonome nella riunione del 21/06/2022;

RITENUTO di poter conseguire i target citati con la sottoscrizione di un Accordo che

disciplini lo svolgimento in collaborazione delle attività di interesse comune tra le Parti e che includa la chiara ripartizione delle responsabilità e obblighi connessi alla gestione, controllo e rendicontazione in adempimento a quanto prescritto dalla regolamentazione europea di riferimento e dal citato decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77;

CONSIDERATO che ai fini dell'attuazione della Misura prevista dal PNRR, appare necessario che il rapporto di collaborazione esecutiva tra Amministrazione titolare della Misura 1.7.2. e il Soggetto attuatore debba essere disciplinato attraverso uno strumento giuridico che individui competenze, responsabilità e obblighi connessi alla gestione, controllo e rendicontazione delle attività da svolgere, in conformità alla citata normativa nazionale e comunitaria;

VISTO l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che prevede la possibilità per le amministrazioni pubbliche di concludere tra loro Accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

CONSIDERATO che tale strumento risulta il più efficiente, proporzionato e adeguato a disciplinare l'attuazione della Misura 1.7.2 secondo la normativa nazionale e comunitaria vigente;

VISTO l'articolo 5, comma 6, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, a mente del quale il Codice dei contratti pubblici non trova applicazione rispetto ad accordi conclusi esclusivamente tra due o più Amministrazioni aggiudicatrici al ricorrere di tutte le condizioni ivi previste;

CONSIDERATO che l'ANAC, con la delibera n. 567 del 31 maggio 2017, ha puntualizzato al riguardo che *“(...) la disciplina dettata dal citato art. 5, comma 6, del d.lgs. 50/2016, indica in maniera tassativa i limiti entro i quali detti accordi possono essere conclusi, affinché possa ritenersi legittima l'esenzione dal Codice. Si stabilisce, quindi, che la cooperazione deve essere finalizzata al raggiungimento di obiettivi comuni agli enti interessati e che la stessa deve essere retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico” e che “La norma contempla, quindi, una specifica disciplina degli accordi tra soggetti pubblici, quale istituto già previsto in passato e in linea generale dall'art. 15 della l. 241/1990, ai sensi del quale «anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune”. Si tratta, com'è evidente, di un modello convenzionale di svolgimento delle pubbliche funzioni, finalizzato alla collaborazione tra amministrazioni pubbliche.”;*

CONSIDERATO, nello specifico, che rappresenta interesse comune delle parti collaborare in funzione della realizzazione del PNRR e che la collaborazione tra le parti risulta essere lo strumento più idoneo per il perseguimento dei reciproci fini istituzionali, e che, pertanto, entrambe le Parti forniranno il proprio rispettivo contributo;

RITENUTO che, nel caso di specie, ricorrono i presupposti per attivare un accordo di collaborazione ai sensi dell'articolo 5, commi 6 e 7, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, nel rispetto delle vigenti normative e della giurisprudenza consolidata e che si rende

necessario, pertanto, disciplinare gli aspetti operativi ed economico-finanziari della collaborazione di cui trattasi;

VISTA la nota prot. DTD_PNRR-1724-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Regione Marche quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 3.259.217,00 (tremilioniduecentocinquantanovemiladuecentodiciassette/00) IVA inclusa, all'interno dell'importo complessivo del PNRR, e ha richiesto la trasmissione del Piano Operativo dell'intervento con l'articolazione e la pianificazione delle azioni per lo sviluppo delle attività necessarie a raggiungere i target stessi, con i relativi tempi di esecuzione e il relativo impiego delle rispettive risorse;

VISTA la nota trasmessa a mezzo PEC e acquisita agli atti del DTD con prot. DTD_PNRR-2436-A del 10 novembre 2022, con la quale il soggetto attuatore ha inoltrato il Piano Operativo richiesto;

VISTA la citata circolare del 14 ottobre 2021 n.21 del Ragioniere Generale dello Stato, ed effettuato, in fase di definizione del modello di Accordo preso a riferimento per il presente atto, il previsto esame congiunto con il Servizio Centrale del PNRR sulla valutazione di coerenza con i requisiti del PNRR;

VISTA la determina n. 185/2022 - PNRR del 23/12/2022 del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale dott. Angelo Borrelli, con cui è stato delegato alla firma degli Accordi della Misura 1.7.2 PNRR il Cons. Paolo Donzelli, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico del Dipartimento;

Tanto premesso le Parti, come sopra individuate, convengono e stipulano quanto segue.

Articolo 1

(Premesse e definizioni)

1. Le premesse e il Piano Operativo costituiscono parte integrante del presente Accordo.
2. Ai fini del presente Accordo si intende per:
 - a) Amministrazione titolare: Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, o anche solo "DTD";
 - b) Soggetto Attuatore: Regione Marche, o anche solo "SA";
 - c) Le Parti: il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Soggetto Attuatore;
 - d) Soggetti terzi /Enti terzi: gli enti individuati dal Soggetto Attuatore cui demandare la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo in qualità di amministrazioni attuatrici (c.d. soggetti sub-attuatori);
 - e) Soggetto realizzatore /soggetto esecutore: soggetto e/o operatore economico a

vario titolo coinvolto nella realizzazione del progetto (es. fornitore beni e servizi/esecutore lavori) e individuato dal Soggetto attuatore nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (es. in materia di appalti pubblici);

- f) Intervento: “Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale” incluso nel Piano nazionale di ripresa e resilienza del costo di euro 135.000.000,00 (centotrentacinquemilioni/00) di cui 132.000.000 facenti parte del presente accordo;
- g) Piano operativo: documento trasmesso a mezzo PEC dal Soggetto Attuatore al Dipartimento per la trasformazione digitale, acquisito agli atti del DTD con prot. DTD_PNRR-2436-A del 10 novembre 2022, che descrive le fasi delle attività progettuali necessarie ai fini dell’attuazione dell’Intervento, il relativo cronoprogramma e i relativi costi pari a euro 3.259.217,00 (tremilioniduecentocinquantanovemiladuecentodiciassette/00) IVA inclusa.

Articolo 2

(Interesse pubblico comune alle parti)

1. Le Parti ravvisano il reciproco interesse pubblico ad attivare le necessarie forme di collaborazione per la realizzazione della Misura 1.7.2 “Rete di servizi di facilitazione Digitale della Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 del PNRR.
2. Nello specifico, le Parti, per quanto di loro competenza, collaborano per definire indirizzi strategici, metodologie e strumenti funzionali a supportare complessivamente l’intervento di cui sopra, garantendo il raggiungimento di milestone e target riportati nel Piano Operativo allegato e la relativa rendicontazione.

Articolo 3

(Oggetto e finalità)

1. Il presente Accordo disciplina le forme di collaborazione tra le Parti e gli impegni operativi delle medesime in attuazione della Misura 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale della Missione 1 - Componente 1 del PNRR, in conformità al Piano Operativo allegato.
2. L’Amministrazione titolare, in particolare, affida al Soggetto Attuatore, l’attuazione dell’intervento descritto nel Piano Operativo alle condizioni di cui al presente Accordo.

Articolo 4

(Gruppo di Lavoro Misto Rete dei servizi di facilitazione)

1. Ai fini dell'attuazione del presente Accordo le parti si avvalgono del *Gruppo di Lavoro misto Rete dei servizi di facilitazione* per la gestione e per il coordinamento delle attività oggetto del presente Accordo.
2. I referenti designati dalle parti sono:
 - due rappresentanti del Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) per l'Amministrazione titolare;
 - due rappresentanti per il Soggetto attuatore.
3. Ciascuna Parte si riserva la facoltà di sostituire i propri referenti dandone tempestiva comunicazione a mezzo PEC all'altra parte.
4. Il Gruppo di Lavoro svolge le funzioni di coordinamento tecnico operativo delle attività oggetto del presente Accordo e, in particolare:
 - garantisce il costante monitoraggio delle attività, anche al fine di proporre adeguate soluzioni ad eventuali criticità emergenti in corso di attuazione;
 - esamina i contenuti dei report prodotti ed evidenzia eventuali scostamenti rispetto alle attività programmate e ai tempi di attuazione previsti.
 - assicura che non siano effettuate attività in sovrapposizione con altri interventi del PNRR.
5. Nell'ambito del Gruppo di Lavoro di cui al comma 1 verranno, infine, monitorate le attività eventualmente contemplate in altri investimenti del PNRR ma funzionali al raggiungimento degli obiettivi della misura nel suo complesso, al fine di concordare le azioni più opportune per il raggiungimento di milestone e target. In particolare, sarà cura dei referenti del Soggetto attuatore segnalare per tempo eventuali ritardi di attività interdipendenti, imputabili ad altri soggetti, che possono incidere sul raggiungimento dei citati target.

Articolo 5

(Compiti in capo all'Amministrazione titolare)

1. Con la sottoscrizione del presente Accordo, l'Amministrazione titolare dell'intervento si obbliga a:
 - A. assicurare che le attività poste in essere dal Soggetto attuatore siano coerenti con le indicazioni contenute nel PNRR;
 - B. assicurare il coordinamento delle attività di gestione, monitorare lo stato di attuazione nonché curare la rendicontazione e il controllo complessivo della misura;
 - C. presidiare in modo continuativo l'avanzamento degli interventi e dei relativi milestone e target, vigilando costantemente su ritardi e criticità attuative, ponendo in essere le eventuali azioni correttive e assicurando la regolarità e tempestività

- dell'esecuzione di tutte le attività previste per l'attuazione degli interventi;
- D. rappresentare, attraverso l'Unità di missione istituita con DPCM 30 luglio 2021, il punto di contatto con il Servizio centrale per il PNRR di cui all'articolo 6 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, per l'espletamento degli adempimenti previsti dal Regolamento (UE) 2021/241 e, in particolare, per la presentazione alla Commissione europea delle richieste di pagamento ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del medesimo regolamento;
 - E. verificare che il Soggetto attuatore svolga una costante e completa attività di rilevazione dei dati di monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, nonché di quelli afferenti al conseguimento di milestone e target di pertinenza degli interventi finanziati, in base alle indicazioni fornite dal Servizio Centrale PNRR;
 - F. trasmettere al Servizio Centrale del PNRR i dati finanziari e di realizzazione fisica e procedurale degli investimenti e delle riforme, nonché dell'avanzamento dei relativi milestone e target, attraverso le specifiche funzionalità del sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043, della legge 30 dicembre 2020, n. 178;
 - G. vigilare affinché siano adottati i criteri di selezione delle azioni coerenti con le regole e gli obiettivi del PNRR;
 - H. vigilare che il Soggetto attuatore emani, ove opportuno, proprie Linee guida per gli Enti terzi individuati, in coerenza con gli indirizzi del Ministero dell'Economia e delle finanze per assicurare la correttezza delle procedure di attuazione e rendicontazione, la regolarità della spesa e il conseguimento dei milestone e target e di ogni altro adempimento previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile al PNRR;
 - I. adottare le iniziative necessarie a prevenire le frodi, i conflitti di interesse ed evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi, secondo le disposizioni del Regolamento (UE) 2021/241;
 - J. garantire l'avvio delle procedure di recupero e restituzione delle risorse indebitamente utilizzate, ovvero oggetto di frode o doppio finanziamento pubblico;
 - K. vigilare sull'applicazione dei principi trasversali e in particolare sul principio di "non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali" di cui all'art. 17 del Regolamento (UE) 2020/852 e sul principio del tagging clima e digitale;
 - L. vigilare, qualora pertinenti, sull'applicazione dei principi della parità di genere, della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali;
 - M. vigilare sugli obblighi di informazione e pubblicità di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2020/2021;
 - N. fornire tempestivamente al Soggetto attuatore le informazioni necessarie e pertinenti all'esecuzione dei compiti assegnati;
 - O. garantire il massimo e tempestivo supporto al Soggetto attuatore per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e per l'adozione di tutti gli atti ritenuti necessari e rientranti nelle materie di propria competenza;

- P. curare la gestione del flusso finanziario per il tramite del Servizio Centrale per il PNRR, impegnandosi a rendere tempestivamente disponibili le risorse finanziarie destinate all'attuazione dell'intervento in funzione della loro fruibilità;
 - Q. elaborare le informazioni fornite dal Soggetto attuatore ai fini della presentazione alla Commissione Europea e alla Cabina di Regia delle relazioni di attuazione periodiche e finali;
 - R. collaborare, alla risoluzione di eventuali problematiche o difficoltà attuative segnalate dal Soggetto attuatore.
2. Nell'ambito delle attività della misura 1.7.2. l'Amministrazione titolare inoltre svolge le seguenti attività:
- A. istituisce un team di governance centrale responsabile del monitoraggio delle proposte e dell'assistenza all'esecuzione come previsto dal PNRR;
 - B. sviluppa un sistema informativo di monitoraggio e un sistema di gestione della conoscenza (i.e. sito per la condivisione di esperienze e la conservazione dei contenuti) nonché attività di rafforzamento della capacità amministrativa per le PA locali (declinazione e realizzazione a livello locale del progetto al fine di assicurare il conseguimento degli obiettivi e dei target prefissati, nonché di superare i divari in termini di capacità organizzative e di facilitazione presenti nei diversi territori) e altri soggetti (es. biblioteche, associazioni, scuole) coinvolti e di formazione per gli operatori che assumono il ruolo di facilitatori digitali.

Articolo 6

(Compiti in capo al Soggetto Attuatore)

1. Con la sottoscrizione del presente accordo, il Soggetto Attuatore si obbliga a:
- A. garantire il coordinamento e la realizzazione operativa dell'intervento per il raggiungimento dei target riferiti alla misura 1.7.2. "Rete di servizi di facilitazione digitale", secondo quanto previsto dal Piano Operativo, e, in particolare, contribuire, per quanto di competenza, a conseguire il target europeo a giugno 2026 di due milioni di cittadini coinvolti in iniziative di formazione;
 - B. curare la predisposizione e l'attuazione delle procedure implementative del Piano Operativo allegato sia attraverso avvisi rivolti alle amministrazioni locali per la selezione dei relativi progetti sia attraverso forme di collaborazione con soggetti terzi, nel rispetto del D.Lgs. 50/2016 e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e pubblicità di cui alla L. 241/90, anche promuovendo attività di co-progettazione con Enti del terzo settore. Sarà cura dei Soggetti attuatori (Regioni e Province Autonome) coinvolgere gli Enti Locali, altre PA Locali o altri Enti incluso quelli afferenti al Terzo Settore, al fine di valorizzare infrastrutture, competenze e buone pratiche esistenti sul territorio, anche tramite protocolli di collaborazione, accordi, bandi non competitivi etc. in base alla peculiarità dei contesti;

- C. svolgere rispetto ai soggetti sopra individuati attività di coordinamento per il corretto, efficiente ed efficace svolgimento dell'attività di attuazione di loro competenza, assumendo di fatto la responsabilità attuativa e gestionale dell'intervento;
- D. emanare, laddove opportuno, a favore dei soggetti sopra individuati, Linee guida in coerenza con gli indirizzi forniti dal Ministero dell'economia e delle finanze, in tema di monitoraggio, controllo e rendicontazione e per qualsiasi altra attività inerente la corretta realizzazione dell'intervento per il perseguimento dell'obiettivo comune di cui all'art. 2, al fine di assicurare la correttezza delle procedure di attuazione e rendicontazione, la regolarità della spesa degli Enti terzi e il conseguimento dei target e di ogni altro adempimento previsto dalla normativa europea e nazionale applicabile al PNRR;
- E. rendere tempestivamente disponibile agli Enti terzi ogni informazione utile all'attuazione delle azioni dell'intervento;
- F. individuare eventuali fattori che possano determinare ritardi che incidano in maniera considerevole sulla tempistica attuativa e di spesa, definita nel cronoprogramma, relazionando all'Amministrazione Centrale titolare di intervento sugli stessi;
- G. rispettare quanto previsto dall'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, in merito alla richiesta dei Codici Unici di Progetto, CUP, e garantirne l'indicazione su tutti gli atti amministrativo-contabili relativi all'attuazione della Misura;
- H. assicurare, a livello appropriato di attuazione, la completa tracciabilità dei flussi finanziari come previsto dall'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136 e la tenuta di un'apposita codificazione contabile per l'utilizzo delle risorse del PNRR;
- I. assicurare, a livello appropriato di attuazione, l'effettuazione dei controlli amministrativo-contabili previsti dalla legislazione nazionale per garantire la regolarità delle procedure e delle spese degli Enti terzi, prima della loro rendicontazione all'Amministrazione titolare;
- J. assicurare che le informazioni necessarie per la rendicontazione delle attività, nonché quelle relative ai target definiti nel Piano Operativo, vengano fornite anche dagli Enti terzi nei tempi e nei modi previsti dal successivo articolo 8;
- K. adottare misure adeguate volte a rispettare il principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente versati e finalizzate ad evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi, secondo quanto disposto dall'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241;
- L. comunicare all'Amministrazione titolare le irregolarità o le frodi riscontrate a seguito delle verifiche di competenza e adottare le misure necessarie, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Ministero dell'economia e delle finanze;
- M. porre in essere tutte le azioni utili a perseguire gli obiettivi prefissati e conseguire milestone e target previsti al fine di evitare il disimpegno delle risorse da parte della

Commissione;

- N. garantire l'alimentazione del sistema informatico di registrazione e conservazione di supporto alle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo delle componenti del PNRR necessari alla sorveglianza, alla valutazione, alla gestione finanziaria (Regis), mediante il caricamento diretto delle informazioni, anche da parte degli Enti terzi, oppure utilizzando un proprio sistema informativo, attraverso appositi protocolli di interoperabilità ovvero caricamenti massivi dei dati;
- O. garantire e promuovere, anche da parte degli Enti terzi, il rispetto degli obblighi in materia di informazione e pubblicità di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, assicurando, in particolare che tutte le azioni di informazione e pubblicità poste in essere siano coerenti con le condizioni d'uso dei loghi e di altri materiali grafici definiti dall'Amministrazione titolare degli interventi (logo PNRR e immagine coordinata) e dalla Commissione Europea (emblema dell'UE) per accompagnare l'attuazione del PNRR, incluso il riferimento al finanziamento da parte dell'Unione europea e all'iniziativa Next Generation EU utilizzando la frase "finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU";
- P. verificare e convalidare le relazioni sullo stato di avanzamento delle attività da parte degli Enti terzi;
- Q. garantire, a pena di sospensione o revoca del finanziamento, l'applicazione dei principi trasversali e in particolare del principio di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali (DNSH) di cui all'art.17 del Regolamento (UE) 2020/852 e del principio del *tagging* clima e digitale, anche da parte degli Enti terzi;
- R. garantire l'applicazione dei principi della parità di genere, della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali, anche da parte degli Enti terzi;
- S. conservare tutti gli atti e la relativa documentazione giustificativa su supporti informatici adeguati, secondo quanto previsto al successivo art. 7, comma 4, e renderli disponibili per le attività di controllo e di audit, inclusi quelli a comprova dell'assolvimento del DNSH e, ove pertinente, comprensiva di indicazioni tecniche specifiche per l'applicazione progettuale delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei *tagging* climatici e digitali stimati;
- T. provvedere alla trasmissione di tutta la documentazione afferente al conseguimento di milestone e target, attraverso l'alimentazione del sistema informativo di monitoraggio di cui al comma 2 dell'Art. 5, lettera B, ivi inclusa quella a comprova dell'assolvimento del DNSH e, ove pertinente in base alla Misura, fornire indicazioni tecniche specifiche per l'applicazione progettuale delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei *tagging* climatici e digitali stimati;
- U. fornire su richiesta dell'Amministrazione titolare ogni informazione utile per la predisposizione della dichiarazione di affidabilità di gestione;
- V. fornire la necessaria collaborazione all'Unità di audit per il PNRR istituita presso la

Ragioneria Generale dello Stato ai sensi dell'art. 7, comma 1, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, per lo svolgimento dei compiti a questa assegnati dalla normativa vigente, nonché ai controlli e agli audit effettuati dal Servizio centrale per il PNRR, dalla Commissione europea, dall'OLAF, dalla Corte dei Conti europea (ECA), dalla Procura europea (EPPO) e delle competenti Autorità giudiziarie nazionali ove di propria competenza, autorizzando la Commissione, l'OLAF, la Corte dei conti e l'EPPO a esercitare i diritti di cui all'articolo 129, paragrafo 1, del Regolamento finanziario (UE; EURATOM) 1046/2018.;

- W. garantire e periodicamente aggiornare la definizione e orientamento della progettazione nonché della realizzazione dei servizi digitali erogati secondo quanto definito dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e dalle linee guida adottate ai sensi dell'art. 71 dello stesso decreto.
- X. collaborare all'adempimento di ogni altro onere o obbligo previsto dalla normativa vigente a carico dell'Amministrazione titolare;
- Y. garantire la piena attuazione ai progetti così come illustrati nel Piano operativo, assicurando l'avvio tempestivo delle attività per non incorrere in ritardi attuativi e concludere i progetti nella forma, nei modi e nei tempi previsti, nel rispetto del relativo cronoprogramma, sottoponendo all'Amministrazione titolare le eventuali modifiche ai progetti;
- Z. garantire, nel caso in cui si faccia ricorso alle procedure di appalto, il rispetto della normativa vigente di riferimento;
- AA. rispettare, in caso di ricorso diretto ad esperti esterni all'Amministrazione, la conformità alla pertinente disciplina comunitaria e nazionale, nonché alle eventuali specifiche circolari/disciplinari che potranno essere adottati dall'Amministrazione Centrale titolare di Intervento;
- BB. rispettare, nel caso di utilizzo delle opzioni di costo semplificato che comportino l'adozione preventiva di una metodologia dei costi, quanto indicato nella relativa metodologia, previa approvazione;
- CC. presentare, con cadenza almeno bimestrale, la rendicontazione delle spese effettivamente sostenute o i costi esposti maturati nel caso di ricorso alle opzioni semplificate in materia di costi, nonché lo stato di avanzamento degli indicatori di realizzazione associati agli interventi, in riferimento al contributo al perseguimento dei target e milestone del Piano.

Articolo 7

(Obblighi e responsabilità delle Parti)

1. Ciascuna Parte si impegna, in esecuzione del presente Accordo, in conformità al Piano Operativo, a contribuire allo svolgimento delle attività di propria competenza con la massima cura e diligenza e a tenere informata l'altra parte sulle attività effettuate.
2. Le Parti sono direttamente responsabili della corretta realizzazione delle attività di

spettanza e della loro conformità al Piano Operativo, ciascuna per quanto di propria competenza e in conformità con quanto previsto dal presente Accordo, nel rispetto della tempistica concordata.

3. Le Parti si obbligano a eseguire le attività oggetto del presente Accordo nel rispetto degli indirizzi del Ministero dell'economia e delle finanze.

4. Le Parti garantiscono la conservazione e la messa a disposizione degli organismi nazionali e comunitari preposti ai controlli della documentazione di cui al Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 nei limiti temporali previsti, fatta salva in ogni caso la normativa nazionale sulle modalità e i tempi di conservazione di atti e documenti della Pubblica Amministrazione.

5. Le Parti facilitano gli eventuali controlli *in loco*, effettuati dal Servizio centrale per il PNRR e dall'Unità di Audit del PNRR, dalla Commissione Europea e da ogni altro Organismo autorizzato, anche successivamente alla conclusione del progetto, in ottemperanza delle disposizioni contenute nella normativa comunitaria applicabile.

6. Le Parti si obbligano ad adempiere agli obblighi di informazione, comunicazione e pubblicità di cui all'articolo 34, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 241/2021 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021.

7. Le Parti si impegnano al rispetto delle norme in tema di prevenzione della corruzione e delle frodi nonché in materia di trasparenza, secondo i regolamenti e le misure adottate da ciascuna Parte.

8. Le Parti si impegnano, durante l'esecuzione del presente Accordo, all'osservanza della normativa vigente in materia fiscale e, in particolare, dichiarano che le prestazioni per la realizzazione delle attività oggetto del presente Accordo sono svolte nell'ambito dell'esercizio dei rispettivi compiti istituzionali.

Articolo 8

(Risorse e circuito finanziario)

1. Per la realizzazione dell'intervento oggetto del presente Accordo, l'Amministrazione titolare riconosce al Soggetto attuatore l'importo massimo di euro 3.259.217,00 (tremilioniduecentocinquantanovemiladuecentodiciassette/00) IVA inclusa come contributo delle spese effettivamente sostenute per le attività svolte, secondo quanto riportato nel Piano Operativo.

2. Successivamente alla registrazione del presente Accordo da parte degli organi di controllo, l'Amministrazione titolare, su richiesta del Soggetto attuatore, rende disponibile una quota di anticipazione, fino al massimo del 10% dell'importo di cui al comma 1, sul conto di tesoreria del Soggetto Attuatore, entro 30 giorni dalla richiesta compatibilmente con le disponibilità finanziarie.

3. Le successive richieste di trasferimento delle risorse potranno essere inoltrate dal Soggetto attuatore ad avvenuto trasferimento, anche mediante apposito sistema di

monitoraggio ai sensi dell'articolo 9, comma 1, della documentazione attestante lo stato di avanzamento finanziario ed il grado di conseguimento dei relativi target e milestone. L'Amministrazione titolare, verificata la corretta alimentazione del citato sistema informativo, rende disponibili le risorse al Soggetto Attuatore. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei contributi o corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto.

4. L'ammontare complessivo dei trasferimenti dall'Amministrazione titolare al Soggetto attuatore non supera il 90% dell'importo riconosciuto di cui al comma 1 del presente articolo. La quota a saldo, pari al 10% dell'importo riconosciuto, sarà trasferita sulla base della presentazione da parte del Soggetto attuatore della richiesta attestante la conclusione dell'intervento, nonché il raggiungimento dei relativi milestone e target, in coerenza con le risultanze del citato sistema informativo. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei contributi o corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto.

5. Eventuali rimodulazioni finanziarie tra le voci previste nel quadro finanziario di cui al Piano Operativo, dovranno essere motivate e preventivamente comunicate all'Amministrazione titolare e dalla stessa autorizzate. Non sono soggette ad autorizzazione le rimodulazioni il cui valore è inferiore o pari al 15% della voce di costo indicata nel Piano Operativo.

Articolo 9

(Monitoraggio e rendicontazione delle spese)

1. Il Soggetto attuatore, secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione titolare, deve garantire il monitoraggio dei dati di avanzamento del Piano Operativo e del conseguimento dei milestone e target attraverso l'alimentazione del sistema informativo Regis e del sistema di cui al comma 2 dell'Art. 5, lettera B, nonché la raccolta di ogni altro documento richiesto a tal fine e conservando la documentazione specifica relativa a ciascuna procedura attivata al fine di consentire l'espletamento delle verifiche indicate dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Articolo 10

(Riduzione e revoca dei contributi)

1. L'eventuale riduzione del sostegno da parte della Commissione europea, correlato al mancato raggiungimento di milestone e target dell'intervento oggetto del presente Accordo, ovvero alla mancata tutela degli interessi finanziari dell'Unione europea come indicato nell'art. 22 del Reg. (UE) 2021/241, ovvero al mancato rispetto del principio DNSH o, ove pertinenti per l'investimento, del rispetto delle prescrizioni finalizzate al rispetto dei tagging climatici e digitali stimati, può comportare la conseguente riduzione proporzionale delle risorse di cui all'art.8 comma 1, fino alla completa revoca del contributo, come stabilito dall'art. 8, comma 5 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77.

2. Al fine di evitare la revoca, anche parziale del contributo nonché l'esercizio dei poteri sostitutivi di cui al successivo articolo 12, nel caso in cui sopravvengano problematiche tali da incidere anche solo potenzialmente sulla corretta e puntuale attuazione dell'intervento oggetto del presente Accordo, in ossequio al principio di leale collaborazione, di imparzialità e buon andamento dell'Amministrazione, il Soggetto attuatore si impegna a comunicare tempestivamente all'Amministrazione titolare tali problematiche.

3. Qualora dalle verifiche dell'Amministrazione titolare, anche nell'ambito del Gruppo di Lavoro di cui all'articolo 4, risulti che il Soggetto attuatore è in ritardo sulle tempistiche previste nel Piano Operativo, la medesima Amministrazione titolare, per il tramite dei referenti, comunica il ritardo al Soggetto attuatore che, entro dieci (10) giorni espone le ragioni del ritardo e individua le possibili soluzioni al fine di recuperare i tempi previsti. Le parti si impegnano a concordare un Piano di rientro, tale da consentire il rispetto dei termini previsti e a monitorare periodicamente lo stato di avanzamento di tale piano.

4. Nel caso di reiterati ritardi nel rispetto dei termini fissati dal Piano Operativo allegato e/o mancato rispetto dei Piani di rientro di cui al comma 3 del presente articolo, l'Amministrazione titolare potrà revocare il contributo al Soggetto attuatore.

5. In caso di mancato raggiungimento dei target di competenza del Soggetto attuatore di cui al PNRR, come approvati nello schema di riparto approvato in Conferenza delle Regioni, a causa di un inadempimento imputabile ad un soggetto cui è stata affidata una procedura implementativa del Piano operativo ai sensi dell'art. 6 lett. B del presente accordo, il Soggetto attuatore risponderà nei confronti dell'Amministrazione titolare dell'eventuale revoca/riduzione del sostegno da parte della Commissione ai sensi dell'art. 10 comma 1. Il Soggetto attuatore potrà sempre agire in rivalsa nei confronti del soggetto terzo responsabile.

6. L'Amministrazione titolare adotta tutte le iniziative volte ad assicurare il raggiungimento di target e milestone stabiliti nel PNRR: laddove comunque essi non vengano raggiunti per cause non imputabili al Soggetto attuatore e agli Enti terzi, la copertura finanziaria degli importi percepiti o da percepire per l'attività realizzata e rendicontata è stabilita dall'Amministrazione titolare in raccordo con il Servizio Centrale per il PNRR sulla base delle disposizioni vigenti in materia di gestione finanziaria delle risorse previste nell'ambito del PNRR.

Articolo 11

(Durata ed efficacia)

1. Il presente Accordo ha durata sino al 30 giugno 2026 e acquisisce efficacia nei confronti delle Parti a seguito dell'intervenuta registrazione del relativo decreto di approvazione presso i competenti Organi di controllo, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

2. Eventuali proroghe potranno essere concordate per iscritto tra le Parti, sulla base di apposita richiesta sorretta da comprovati motivi e pervenuta almeno 15 giorni prima della scadenza dell'Accordo, nel rispetto della normativa unionale e nazionale di riferimento.

Articolo 12

(Poteri sostitutivi)

1. In caso di mancato adempimento da parte del Soggetto attuatore di quanto previsto nel presente Accordo e nel Piano operativo, il competente Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale procede ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12, comma 3 del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108.

Articolo 13

(Modifiche)

1. Il presente Accordo e il Piano Operativo possono essere modificati/integrati, nel periodo di validità, mediante atto aggiuntivo sottoscritto dalle Parti e sottoposto ai competenti Organi di controllo, in relazione a nuove e sopravvenute esigenze connesse alla realizzazione dell'intervento di cui all'art. 3.

Articolo 14

(Riservatezza e protezione dei dati personali)

1. Le Parti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati, le informazioni di natura tecnica, economica, commerciale e amministrativa e i documenti di cui vengano a conoscenza o in possesso in esecuzione del presente Accordo o, comunque, in relazione a esso, in conformità alle disposizioni di legge applicabili, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'Accordo, per la durata dell'Accordo stesso.

2. Le Parti si obbligano a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori la massima riservatezza su fatti e circostanze di cui gli stessi vengano a conoscenza, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio, durante l'esecuzione del presente Accordo. Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo rimarranno operanti fino a quando gli elementi soggetti al vincolo di riservatezza non divengano di pubblico dominio.

3. Le Parti si impegnano a concordare, le eventuali modalità di pubblicizzazione o comunicazione esterna, anche a titolo individuale, del presente Accordo.

4. Nel corso dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Accordo, ciascuna delle Parti potrà trovarsi nella condizione di dover trattare dati personali riferibili a dipendenti e/o collaboratori dell'altra Parte, motivo per cui le stesse si impegnano sin d'ora a procedere al

trattamento di tali dati personali in conformità alle disposizioni di cui al Regolamento Europeo (UE) 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) nonché di tutte le norme di legge di volta in volta applicabili.

5. Le Parti si impegnano a condurre le suddette attività di trattamento sulla base dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza dei soggetti interessati e per il solo ed esclusivo fine di perseguire le finalità di cui al presente Accordo, nonché degli eventuali obblighi di legge allo stesso connessi. Tali dati saranno trattati dalle Parti con sistemi cartacei e/o automatizzati - ad opera di propri dipendenti e/o collaboratori che, in ragione della propria funzione e/o attività, hanno la necessità di trattarli, per le sole finalità suindicate e limitatamente al periodo di tempo necessario al loro conseguimento.

6. Qualora, nell'ambito dello svolgimento delle attività di cui al presente Accordo, una delle Parti si trovi nella condizione di affidare all'altra attività di trattamento di dati personali di propria titolarità o di cui è stata nominata responsabile del trattamento da parte del relativo Titolare, quest'ultima si impegna fin da ora al pieno rispetto di tutte le istruzioni che saranno impartite dalla prima e a sottoscrivere un separato accordo scritto volto a formalizzare la nomina a responsabile o a sub-responsabile del trattamento, al fine di procedere a una corretta gestione delle attività di trattamento di dati personali, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 28 GDPR.

Articolo 15

(Disposizioni finali)

1. Per quanto non espressamente previsto o disciplinato all'interno del presente Accordo, trovano applicazione le disposizioni di natura legislativa e regolamentare vigenti.
2. Il presente Accordo dovrà essere registrato presso i competenti organi di controllo, al ricorrere dei presupposti di legge.
3. Il presente Accordo si compone di 15 articoli ed è sottoscritto digitalmente.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti.

Per l'Amministrazione titolare di intervento
(Dipartimento per la trasformazione digitale)

Per delega del Capo Dipartimento
Cons. Paolo Donzelli

Per il Soggetto attuatore
(Regione Marche)

Il Dirigente del Settore
Transizione digitale e informatica
Dott.ssa Serenella Carota

Allegato - Linee guida per la definizione del Piano Operativo

TITOLO:

Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Marche”

Indice

Introduzione	5
1. Prototipo di punto di facilitazione digitale	7
1.1. Obiettivi e specifiche	7
1.2. I servizi	8
1.3. Il facilitatore digitale	9
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	9
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	10
1.6. Gli strumenti di supporto	10
1.6.1. Il sistema di knowledge management	10
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	11
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	11
1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	12
2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma	13
2.1. Contesto del progetto	13
2.2. Popolazione destinataria	18
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	19
2.4. Modello di distribuzione territoriale	20
2.5. Modello di aggregazione di rete	21
2.6. Modalità di attuazione	22
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	22
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	23
2.9. Facilitatori digitali	25
2.11. Luoghi fisici	26
2.12. Servizi finanziabili	27
3. Modalità operative	28
3.1. <i>Modello di Governance del progetto</i>	28
3.2. <i>Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto</i>	29
3.3. <i>Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI</i>	30
Climate and Digital Tagging	31
Equità di Genere	31
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	31
Riduzione Divari Territoriali	32
Do Not Significant Harm (DNSH)	32
4. Piano progettuale di dettaglio	33
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	33

4.2 <i>Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto</i>	34
4.3 Gestione dei rapporti amministrativi	34
4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	34
5. Articolazione temporale del progetto	35
Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto	35
Figura 1: Cronoprogramma	36
6. Costi del progetto	38
7. Integrazione con altri interventi	38

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 nazionale dei 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 dei 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 minime 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, infatti, lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei 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 dei 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 dei 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 le Regioni/Province Autonome 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 dei 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. Il fine ultimo dell’intervento è rendere la popolazione target competente e autonoma nell’utilizzo di Internet e dei servizi digitali erogati dai privati e dalla Pubblica Amministrazione, abilitando un uso consapevole della rete e fornendo gli strumenti per beneficiare appieno delle opportunità offerte dal digitale.

Grazie ai servizi forniti dai punti di facilitazione digitale - descritti nel paragrafo 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 l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti mentre 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, promuovendo percorsi personalizzati;
- 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 sincrona**, 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 potenzialità di 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 "Rete 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 (livello 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 allestite con dispositivi mobili), dotate anche 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 dei 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 in modalità asincrona 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 "Rete dei 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 delle 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 lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- 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.
- supportare l'elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

Il sistema, condiviso con il progetto "Servizio civile digitale", verrà alimentato dalla Regione/Provincia Autonoma, degli enti terzi e dei 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 "Rete del servizio di facilitazione digitale" o al progetto "Servizio civile digitale" e i risultati raggiunti, in termini di cittadini coinvolti, conteggiati opportunamente.

L'attività di valutazione dell'efficacia del servizio e di analisi d'impatto sui target, a carico del Dipartimento, mira in particolare 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 “Rete dei 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, tuttavia, 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 “Rete dei 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 complementarità degli interventi e la loro coerenza rispetto all’indirizzo strategico comune.

2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma

Il progetto PRESIDI (Percorso Regionale di Educazione ai Servizi Informatici e Digitali Interattivi) nasce dall'esigenza di innescare processi locali di trasformazione digitale e di diffondere tra i cittadini la cultura dell'innovazione con l'utilizzo degli strumenti offerti dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e dei servizi digitali messi a disposizione dalla PA o altri soggetti, percepiti quali elementi di semplificazione del vivere quotidiano.

In linea con la Strategia nazionale per le competenze digitali, il progetto per la Rete dei punti di facilitazione digitale della Regione Marche prevede la realizzazione di una piattaforma di formazione continua e assistenza diretta dedicata ai cittadini. Il progetto ha lo scopo di migliorare la comprensione e l'utilizzo degli strumenti digitali, siano essi utilizzati per accedere ai servizi della PA o per facilitare la vita personale e sociale degli individui.

L'obiettivo di lungo termine del progetto è quello di rendere in grado i cittadini di prendere confidenza con lo strumento tecnologico, capirne il funzionamento e applicare queste competenze ad un mondo in continua evoluzione come quello tecnologico.

Il cittadino verrà coinvolto su due fronti principali. Il primo fronte è quello dell'assistenza diretta grazie a facilitatori digitali, volontari e partecipanti al programma di Servizio Civile Digitale. L'assistenza diretta verrà garantita in presenza nei punti di facilitazione dislocati sul territorio regionale e online grazie a dei presidi digitali nei punti di contatto remoti.

Il secondo fronte riguarda il percorso di formazione continua, a cui i partecipanti prenderanno parte per migliorare la padronanza dei mezzi tecnologici.

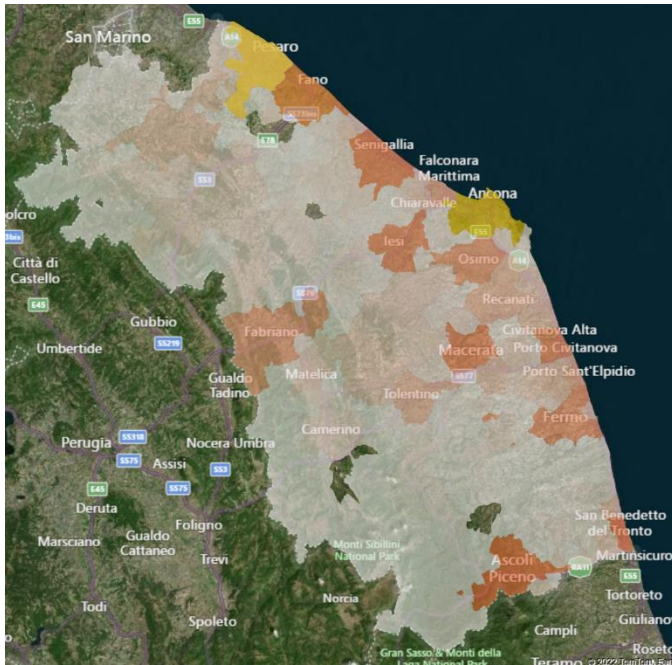
Il percorso di formazione prevederà strumenti collaborativi di apprendimento, laboratori, seminari e lezioni sui principali temi della cittadinanza e della vita digitale. Ogni tema verrà sviluppato in presenza e on-line, prevedendo una fruizione dei contenuti e una partecipazione sincrona e asincrona.

Il partecipante verrà coinvolto in un circolo virtuoso per lo scambio di competenza digitali. Verranno impiegati strumenti di public e long term engagement, meccanismi di premialità e ludicizzazione, con lo scopo di facilitare l'inserimento e l'avanzamento nel percorso di formazione.

2.1. Contesto del progetto

Il progetto Presidi, si svilupperà in un territorio, quello della Regione Marche, che presenta un tessuto sociale estremamente eterogeneo. A partire dai dati dell'ultima rilevazione ISTAT disponibile¹ si rileva che l'età media della popolazione marchigiana (47,1 anni) è superiore alla media italiana. L'8,7% dei residenti provengono da altri paesi, di questi circa la metà proviene da nazioni al di fuori dell'Europa.

¹ Disponibile presso - <http://dati-censimentipermanenti.istat.it/#> [ultimo accesso 13 agosto 2022]



Popolazione	Comuni
Meno di 5000	160 (71%)
Più di 5000 meno di 15000	44 (20%)
Più di 15000 meno di 30000	10 (4%)
Più di 30000 meno di 50000	8 (4%)
Più di 50000 meno di 80000	1 (1%)
Più di 80000 meno di 100000	2 (1%)

La sua distribuzione territoriale è fortemente sbilanciata verso la costa dove si concentrano centri di medie dimensioni. Nell'entroterra, con la sola eccezione di Ascoli Piceno, non ci sono centri che superano i 40.000 abitanti, al contrario, qui si concentrano i 204 comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, il 91% del totale.

Come mostrato anche dall'ultimo rapporto sullo stato di digitalizzazione secondo la classificazione prevista dalle istituzioni europee², l'alta età media e la scarsa aggregazione sono fattori negativi determinanti per lo sviluppo di servizi di e-government. La popolazione anziana e non adeguatamente formata non richiede lo sviluppo di tali servizi e, in alcuni casi, non è in grado di fruirli.

Inoltre, a causa degli eventi sismici del 2016, alcuni territori presentano una tendenza allo spopolamento e una scarsità di infrastrutture digitali e fisiche.

L'uso di internet è diffuso presso la popolazione che, per il 76,0% utilizza regolarmente internet per fruire di servizi online e che per il 17,3% si forma online tramite corsi a distanza e consultando materiale online³. Al contrario l'utilizzo degli strumenti di *digital citizenship* e di *e-government* è scarsamente diffuso. Nell'arco degli ultimi anni, sono state diverse le iniziative regionali e locali per ampliare l'offerta di e-service e per formare i cittadini della regione all'utilizzo delle tecnologie digitali. Il progetto Digipalm, facendo leva sul ruolo di intermediario tecnologico della Regione Marche verso gli enti locali, ha favorito l'utilizzo dei sistemi e delle piattaforme abilitanti nazionali come PagoPA, SPID e AppIO.

Puntuale è stato l'impegno di Regione Marche nell' accompagnare i cittadini nel processo di transizione digitale, promuovendo attività ed eventi di sensibilizzazione dedicati al progetto Digipalm. Tra le iniziative messe in campo, articolate in formula mista, sono stati organizzati **webinar online e road-show** itineranti con punti informazione allestiti nelle piazze e nei luoghi centrali dei borghi marchigiani per avvicinare la popolazione ai servizi di digitalizzazione e conoscerne le modalità di utilizzo.

Le iniziative di alfabetizzazione digitale intraprese finora passano anche attraverso la realizzazione di **infrastrutture** che favoriscano l'accesso alla rete. È il caso di «**Wi-Fi Marche-Spiaggia connessa**», il sistema sviluppato dal servizio informatico regionale che consente a cittadini e a turisti/visitatori delle zone costiere di usufruire gratuitamente del servizio di connettività Wi-Fi e di collegarsi al web dalla spiaggia per consultare informazioni, servizi online e portali turistici, culturali e commerciali del luogo.

² DESI Digital Economy and Society Index - <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/countries-digitisation-performance> [ultimo accesso 13 agosto 2022]

³ DESI Regionale 2021 - <https://www.osservatori.net/it/prodotti/formato/grafici-interattivi/indice-regionale-desi-2021-grafico-interattivo> [ultimo accesso 12 settembre 2022]

Misure queste che affiancano il programma regionale **Smart Education** comprendente le communities digitali per l'istruzione, la **formazione** e la cultura nelle Marche. Le iniziative e i progetti regionali dell'Agenda Digitale riferiti ai temi **dell'istruzione** e della formazione hanno interessato, in particolare: lo sviluppo della didattica in formato digitale nelle scuole (progetto *Didaomnes*); la creazione di un sistema regionale per la formazione sul web (Marlene – Marche Learning Network); la realizzazione di una piattaforma di e-learning per le PA (LearnPad); il progetto **Cultura Smart** per il potenziamento tecnologico e la messa in rete di servizi culturali di biblioteche e musei del territorio regionale, con servizi on-line per accrescere l'interoperabilità e la facilità di ricerca in rete delle informazioni culturali marchigiane. Ad oggi sono 329 le biblioteche e 49 i musei interconnessi in 48 comuni.

Iniziative di formazione e di assistenza sul territorio regionale sono state messe in atto anche da scuole, Terzo settore e mondo dell'associazionismo. Nel 2021 Auser Marche, Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) e Università degli Studi di Macerata hanno dato il via al progetto **«Anche noi in rete»** per la formazione di circa settanta volontari delle cinque province marchigiane sull'utilizzo delle funzioni dello smartphone, al fine di trasferire le competenze acquisite alle persone della terza età.

Anziani ma anche scuole, ordini professionali, associazioni di categoria, istituzioni e società sportive sono stati invece i protagonisti degli incontri formativi dell'edizione 2021-22 del **«Festival Villaggio Digitale»**, organizzato a Macerata dall'associazione «Red – Rete educazione digitale» insieme al Comune di Macerata, al Garante dei diritti della persona - Regione Marche, l'Asur Area Vasta 3 con il Dipartimento Dipendenze e Prevenzione, le Università di Macerata, di Camerino e la Politecnica delle Marche, altre associazioni e cooperative sociali.

Iniziative di facilitazione come **«Scuola all'Aperto» o i Future Labs**, ambienti di apprendimento attrezzati con strumentazioni, tecnologie e arredi funzionali allestiti presso la scuola IIS «Savoia-Benincasa» di Ancona, continuano ad offrire a docenti e studenti l'opportunità di intraprendere percorsi di formazione in materia d'innovazione didattica. Le stesse **scuole** marchigiane si sono fatte promotrici di iniziative per una maggiore digitalizzazione: l'IIS «Galileo Galilei» di Jesi, in provincia di Ancona, ha attivato uno sportello didattico da remoto e servizi online per consentire alle famiglie degli studenti di pagare le tasse scolastiche dal web o effettuare colloqui con i docenti in videoconferenza; l'Itis «Divini» di San Severino Marche, in provincia di Macerata, è stato ammesso a finanziamenti pubblici con un progetto per la realizzazione di spazi laboratoriali e la dotazione di strumenti digitali idonei a sostenere l'apprendimento curricolare e l'insegnamento delle discipline STEM (Scienze, Tecnologia, Ingegneria e Matematica); l'istituto tecnico «G. e M. Montani» di Fermo nel 2021 si è fatto promotore di un corso intergenerazionale di alfabetizzazione digitale, svoltosi presso i Nuovi Laboratori di Informatica, cui hanno partecipato 24 adulti affiancati da 12 studenti del quinto anno in qualità di tutor di formazioni, coordinati dal docente; esperienza simile per gli studenti del terzo anno di Ragioneria Informatica «Della Rovere» di Urbania, in provincia di Pesaro Urbino, che hanno rivestito il ruolo di docenti di informatica per i colleghi dell'UNILIT (Università Libera Itinerante).

L'alfabetizzazione digitale ha coinvolto anche il mondo del turismo e del lavoro. La Fondazione Marche Cultura, con la regia dell'Assessorato al Turismo della Regione Marche, ha presentato il primo **Osservatorio Digitale del Turismo nelle Marche**, iniziativa prima nel suo genere per importanza e attendibilità finalizzata a conoscere lo stato di alfabetizzazione digitale del settore turismo della regione, creare le condizioni per il supporto e il posizionamento digitale di un solo brand, mettere a disposizione degli operatori gli strumenti e i dati utili all'analisi della propria attività digitale. La Camera di Commercio delle Marche ha istituito sul proprio portale il **Digital Skill Voyager** che misura le competenze digitali di studenti e lavoratori, offrendo una valutazione del proprio livello di conoscenza del digitale anche in un'ottica di impiegabilità e di appeal professionale per il mercato del lavoro. Il progetto **«Cittadinanza Digitale»**, promosso da Innovazione Apprendimento Lavoro Marche in partenariato con il Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione dell'Università Politecnica delle Marche, la CISL Marche e la Federazione dei Pensionati della CISL di Ancona, ha offerto un percorso formativo gratuito aperto a chiunque volesse migliorare le proprie competenze digitali. Infine, grazie al Servizio Civile Universale, operatori volontari sono stati coinvolti dagli enti in programmi di intervento in materia di

«Servizio Civile Digitale», contribuendo così nella propria comunità a sanare il gap sulle competenze digitali.

Dato il contesto finora descritto e le iniziative già intraprese in ambito regionale sono stati identificati i seguenti rischi di progetto⁴:

Descrizione	Prob.	Impatto	Rischio	Piano di intervento
Scarsa adesione degli EE.LL. alla manifestazione di interesse	bassa	alto	medio	Eventuale campagna informativa e di adesione mirata al coinvolgimento degli EE.LL. Approfondimenti da remoto dedicati ad ogni singolo ente.
Scarsa adesione della cittadinanza e conseguente fallimento degli obiettivi	media	molto alto	alto	Il rischio è mitigato in parte dalle riunioni mensili di verifica e controllo previste nel programma di progetto per il primo anno. A valle di queste riunioni verranno valutate modifiche e correzioni al piano formativo, al piano di comunicazione e al sistema di coordinamento con gli stakeholder. Oltre alla campagna di comunicazione già prevista nel piano operativo, le risorse destinate al progetto prevedono un budget dedicato per ulteriori campagne mirate e per la realizzazione di contenuti mirati a colmare le lacune dell'offerta formativa. Verranno previste delle

⁴ La stima del rischio è effettuata secondo la tabella sottostante:

		Impatto				
		1 - Insignificante	2 - Minore	3 - Moderato	4 - Maggiore	5 - Catastrofico
Probabilità	5 - Quasi certo	5 - Rischio Medio	10 - Rischio Medio	15 - Rischio Alto	20 - Rischio Alto	25 - Rischio Alto
	4 - Probabile	4 - Rischio Basso	8 - Rischio Medio	12 - Rischio Medio	16 - Rischio Alto	20 - Rischio Alto
	3 - Possibile	3 - Rischio Basso	6 - Rischio Medio	9 - Rischio Medio	12 - Rischio Medio	15 - Rischio Alto
	2 - Remoto	2 - Rischio Basso	4 - Rischio Basso	6 - Rischio Medio	8 - Rischio Medio	10 - Rischio Medio
	1 - Improbabile	1 - Rischio Basso	2 - Rischio Basso	3 - Rischio Basso	4 - Rischio Basso	5 - Rischio Medio

				sessioni di co-design del servizio con l'utenza finale e istituiti dei focus group per l'individuazione dei punti deboli del progetto.
Assenza del Coordinatore di Progetto	bassa	alto	medio	Il coinvolgimento diretto degli uffici regionali del Settore Transizione Digitale e Informatica mitiga tale rischio. Dipendenti regionali assegnati al progetto monitoreranno strettamente l'andamento e le scelte di progetto. La documentazione prodotta (piani, verbali e altri documenti) sarà condivisa a livello aziendale e sarà perciò sempre possibile ricostruire la storia del progetto e delle scelte intraprese.
Assenza del Coordinatore della facilitazione, del Coordinatore dei punti di facilitazione e di altre figure apicali nel progetto	bassa	alto	medio	Come per il punto precedente.
Incapacità di reclutare i Facilitatori digitali entro i termini stabiliti	molto bassa	alto	basso	Il progetto verrà comunque avviato grazie ai volontari (ad esempio, tramite accordi con le associazioni facenti parte del Centro Servizi Volontariato e il coordinamento degli Ambiti Territoriali Sociali) e alla collaborazione degli stakeholder distribuiti sul territorio in forma ridotta mentre si provvederà a reperire le risorse richieste tramite altro fornitore.
Incapacità di reclutare le figure responsabili per il progetto nei termini stabiliti	molto bassa	alto	basso	Il progetto verrà comunque avviato grazie a dipendenti regionali dedicati temporaneamente al progetto e i cui costi saranno comunque assorbiti dalla Regione Marche senza finanziamenti PNRR. Nel mentre si provvederà a reperire le risorse richieste sul mercato.

Non raggiungimento del target per uno o più punti di facilitazione	bassa	medio	medio	I target per punto di facilitazione verranno esplicitati maggiorando il minimo necessario di una percentuale non inferiore al 5% per mitigare lo squilibrio fra le performance dei diversi punti di facilitazione. Se, a seguito di un numero congruo di ispezioni successive in cui il target non è stato raggiunto, l'ente convenzionato non dimostra di mettere in pratica un piano di ripresa, il punto di facilitazione viene dismesso, la convenzione rescissa e viene attivato contestualmente un nuovo punto a scorrimento della graduatoria degli enti locali che hanno manifestato il loro interesse.
--------------------------------------------------------------------	-------	-------	-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. Popolazione destinataria

L'obiettivo primario del progetto Presidi è quello di formare i cittadini marchigiani ad un uso informato e consapevole delle tecnologie digitali. Far sì che la tecnologia non sia un limite divisivo ma uno strumento abilitante di partecipazione e di fruizione dei servizi. Si vuole rendere le persone che abitano nella regione Marche in grado di utilizzare piattaforme e servizi online, a livello locale, regionale, nazionale ed europeo.

L'ambizione del progetto non si limita alla formazione specifica per la fruizione degli *e-service* esposti dalla pubblica amministrazione, piuttosto si vuole ampliare le possibilità di utilizzo del medium digitale rendendo capaci di interagire con strumenti online della vita di tutti i giorni (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 messaggistica istantanea, oltre alle piattaforme abilitanti della PA).

Sulla base dell'analisi esposta nella sezione 2.1. *Contesto del progetto*, per ragioni anagrafiche e di familiarità con lo strumento digitale, ci si aspetta che il servizio dei punti di facilitazione venga fruito per la maggior parte da persone nella fascia di età fra i 45 e gli 80 anni. Si ipotizza che gli utenti appartenenti alla fascia anagrafica superiore, di età superiore a 80 anni e quelli appartenenti alla fascia 18-44 fruiranno poco o nulla dei servizi di assistenza diretta messi a disposizione dal progetto. Al contrario, gli utenti dei centri di facilitazione nella fascia anagrafica inferiore saranno destinatari di percorsi formativi specifici, orientati a fornire competenze digitali utili negli ambiti lavorativo ed educativo/formativo. Ci si può ragionevolmente aspettare che i partecipanti fra i 18 e i 44 anni parteciperanno nel percorso di formazione sia in modalità sincrona che asincrona mentre la fruizione di coloro che appartengono alla fascia anagrafica superiore sarà principalmente in presenza. Obiettivo del progetto è far sì che tutti i partecipanti entrino a far parte di gruppi di apprendimento e alla co-progettazione di contenuti.

Caso a parte saranno i residenti nelle aree montane e/o fortemente colpite dagli eventi sismici del 2016. Per questi utenti, i punti di facilitazione potrebbero divenire un importante punto di accesso ai servizi, alla formazione digitale e alla fruizione dei servizi digitali veri e propri. La

mancanza di infrastrutture in questi territori accresce l'importanza di punti di servizio e contatto con la popolazione a tutti i livelli e costituisce facilmente un punto aggregativo per le persone più anziane.

Data la complessità della segmentazione dell'utenza, si è preferito dividere i contenuti facenti parte del percorso formativo non su base anagrafica ma a partire dalle competenze iniziali di ogni utente. Il percorso formativo verrà progettato nel dettaglio durante il ciclo di vita del progetto stesso ma si svilupperà su quattro livelli di competenza, sulla base dei quali verranno filtrati e proposti i temi di approfondimento durante la formazione. Si prevede di suddividere la formazione in quattro livelli e altrettanti percorsi formativi (in parte sovrapposti fra loro):

- Novizio Digitale - Competenza assente o embrionale
- Esploratori Digitali - Competenza iniziale o di base
- Guide Digitali - Competenza intermedia
- Paladini Digitali - Competenza avanzata e funzionale agli altri

L'utenza verrà classificata sulla base di un questionario di ingresso. Il questionario sarà proposto successivamente alle sessioni di assistenza e precedentemente alle sessioni formative. Il questionario sarà funzionale anche a raccogliere contatti per future attività di *engagement* e comunicazione. Nel piano formativo, elaborato a livello di coordinamento regionale nei primi mesi di progetto, verrà esplicitato se i livelli saranno o meno uno strumento di ludicizzazione e di engagement funzionale all'apprendimento o rimarranno uno strumento organizzativo utilizzato per strutturare e suggerire percorsi formativi appropriati al livello dell'utenza.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

L'obiettivo principale del progetto è promuovere la cultura digitale fra le persone residenti nella Regione Marche. Gli obiettivi secondari riguardano: fornire assistenza alle persone riguardo i temi di alfabetizzazione digitale propri del progetto; promuovere la collaborazione fra gli stakeholder operanti nel territorio regionale e creare una rete di interscambio culturale e formativo la cui durata vada oltre i limiti temporali del progetto; sensibilizzare le istituzioni e i cittadini alla necessità di iniziative simili che siano da spinta per la costituzione di un "capitale umano" in grado di affrontare le sfide che il mondo digitale pone.

In termini strettamente numerici, gli obiettivi di Presidi riguardano la quantità di cittadini formati e il numero di servizi erogati agli utenti. Nello specifico, nell'arco dei tre anni, si intende raggiungere il target di 59.000 cittadini formati e di 88.500 servizi erogati da facilitatori digitali e volontari reclutati grazie agli stakeholder.

Il progetto prevede di installare sul territorio 74 punti di facilitazione digitale che vadano a coprire la maggior parte dei 225 comuni marchigiani e che siano facilmente raggiungibili da ogni centro urbano anche di piccole dimensioni. I punti di facilitazione saranno distribuiti in modo uniforme sul territorio, in modo da essere distribuiti in almeno 10 comuni per ognuna delle cinque province. Per una scansione più puntuale delle tempistiche di raggiungimento degli obiettivi e per i target intermedi di progetto si veda il capitolo 5 *Articolazione temporale del progetto*.

Nella fase terminale del progetto, nell'ambito del Work Package 6 "Sustainability" (vedi Sezione 3.1. *Modello di Governance del progetto*), verrà stilato un piano di sostenibilità del progetto che descriverà i passi da seguire per raggiungere l'obiettivo di rendere la rete dei punti di facilitazione in grado di operare anche dopo il termine del progetto, appoggiandosi agli stakeholder che hanno preso parte attiva in Presidi.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

La strategia regionale punta a mettere a fattor comune le esperienze e le competenze rappresentate dagli enti locali e dai partner tecnologici del territorio, gli istituti di ricerca, le strutture scolastiche, le imprese, le organizzazioni e l'associazionismo, capitalizzando la loro volontà di offrire nuovi ed innovativi servizi digitali al territorio, anche sfruttando le potenzialità delle tecnologie "disruptive" (es: blockchain, intelligenza artificiale, assistenti virtuali, IoT, ecc.) e le tecnologie abilitanti messe a disposizione a livello regionale o nazionale.

A tal fine, grazie al finanziamento del PNRR (investimento 1.7.2), saranno istituiti sul territorio 74 punti di facilitazione digitale presso enti locali territoriali, istituti universitari e strutture scolastiche, ma anche sedi di mense e dormitori gestiti da associazioni di carità, enti del terzo settore, consultori familiari, guardie mediche e pronti soccorsi, RSA, ecc.

I punti di facilitazione verranno selezionati sulla base di alcuni principi che assicureranno l'accesso al servizio a una più ampia platea possibile. L'obiettivo è quello di includere il maggior numero di cittadini senza escludere coloro che normalmente hanno più difficoltà a fruire di servizi dispiegati sul territorio od online. Il progetto tutela l'accesso delle categorie fragili, gli abitanti di borghi remoti e in area di digital divide, coloro che risiedono in luoghi interessati dagli eventi sismici, le persone che, per età anagrafica e possibilità di arricchimento culturale post-scolare, rischiano di rimanere esclusi dalle iniziative dispiegate solamente a livello digitale. Per rendere il progetto più inclusivo verranno anche erogati contenuti e comunicazioni in lingua in inglese, per abbattere le barriere di accesso verso la popolazione non residente.

I luoghi che ospiteranno i punti di facilitazione digitale saranno selezionati in modo da assicurare le seguenti caratteristiche. Ogni punto di facilitazione dovrà essere:

- *Raggiungibile* – I punti verranno distribuiti sul territorio regionale in modo da massimizzare la copertura territoriale e la quantità di residenti in grado di fruire del servizio con uno sforzo ragionevole. Inoltre, ogni punto dovrà garantire l'accessibilità da parte dell'utenza, anche quella considerata fragile, e sarà localizzato preferibilmente al centro rispetto all'area geografica dell'entità territoriale ospitante.
- *Connesso* – per capitalizzare le risorse dislocate sul territorio e valorizzare specificità ed *expertise* delle diverse comunità di apprendimento, sarà essenziale che l'utenza possa raggiungere i punti di facilitazione anche attraverso il medium digitale. Sarà anche necessario assicurare che i punti siano in stretta comunicazione gli uni con gli altri, in modo da poter condividere momenti formativi, razionalizzando i costi del progetto. Gli enti che intendono candidarsi ad ospitare uno o più punti di facilitazione dovranno garantire una adeguata connettività alla rete internet.
- *Economico* – In ogni punto si cercherà di ottimizzare le risorse già in essere, e indirizzare gli investimenti in modo da colmare mancanze effettive e, in definitiva, fornire un'esperienza formativa migliore. La Regione Marche provvederà a reperire le risorse necessarie all'attività svolta dai facilitatori digitali e, al contempo, si cercherà di valorizzare il riuso degli spazi, delle infrastrutture e delle dotazioni tecnologiche già presenti e dispiegate sul territorio.
- *Disponibile* – Verranno preferite le strutture nelle quali altri volontari possano estendere l'orario di apertura fisica dei punti oltre le ore in cui il facilitatore assegnato sarà in sede.
- *Sinergico* – Nella selezione degli enti partecipanti sarà tenuta in grande considerazione la presenza o meno di organizzazioni e associazioni afferenti al terzo settore che possano partecipare attivamente all'attività del punto di facilitazione. I volontari disponibili potranno partecipare al percorso formativo messo a disposizione per il progetto dal Dipartimento della Transizione Digitale e agli eventi formativi

complementari erogati a livello regionale. La formazione svolta potrà essere riconosciuta conseguendo la qualifica di Facilitatore Digitale, certificata a livello nazionale e direttamente spendibile sul mercato.

Uno dei 74 punti di facilitazione digitale verrà istituito presso gli uffici della Regione Marche. Questo punto sarà presidiato alla stregua degli altri sul territorio ma beneficerà della collaborazione delle strutture regionali. In particolare, il Settore Scuola di Formazione della PA e Valorizzazione del Personale eroga periodicamente corsi di formazione a dipendenti degli enti locali sul territorio e corsi professionali per cittadini. A valle di questi corsi, in modo gratuito e volontario, verrà proposto ai frequentanti di partecipare a brevi sessioni aggiuntive riguardanti l'utilizzo delle piattaforme abilitanti e gli e-service pubblici e privati, e, in generale, le tecnologie digitali.

Il progetto si avvarrà della sinergia con l'iniziativa *Consumarache* che nasce dalla volontà dell'assessorato regionale di promuovere azioni ed attività a favore dei consumatori delle Marche. Nell'ambito dell'iniziativa e con la collaborazione delle associazioni dei consumatori attive sul territorio (Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino ed U.Di.Con) verranno attivati 12 Sportelli del consumatore, ubicati su tutte le province del territorio regionale, nelle città di Ancona, Ascoli Piceno, Camerino, Chiaravalle, Fermo, Jesi, Macerata, Matelica, Montegranaro, Pesaro. Tramite i 12 Sportelli, realizzati con l'utilizzo dei fondi del ministero dello Sviluppo Economico DM 10.08.2020, verrà fornita assistenza e formazione, in presenza, su temi relativi all'utilizzo dei sistemi di e-commerce, riguardo le truffe digitali, gli strumenti di tutela, il mercato dell'energia. La sinergia con il progetto Presidi si realizzerà tramite l'erogazione presso gli sportelli Consumarache di corsi riguardanti anche temi più strettamente legati alla fruizione delle piattaforme abilitanti nazionali e agli strumenti messi a disposizione del cittadino da parte della PA.

I servizi offerti saranno relativi al rafforzamento e alfabetizzazione riguardo le competenze digitali. I servizi offerti consisteranno in assistenza, formazione di base (generalista e specifica), comunicazione e divulgazione. Verranno erogati prevalentemente da facilitatori digitali che lavorano in loco (attori chiave del progetto) ed in parte da docenti esperti di profilo adeguato. Ogni punto di facilitazione digitale sarà aperto almeno 24 ore a settimana e verrà dotato di strumentazione tecnica idonea a produrre, offrire e rendere fruibili, in presenza o online, contenuti informativi e formativi qualificati agli utenti della fascia di età 18-74, siano essi residenti o visitatori di passaggio.

2.5 Modello di aggregazione di rete

Le modalità e i criteri con cui verranno individuati gli enti partecipanti e come verrà composta la rete dei punti di facilitazione sono stati definiti dalla Delibera di Giunta della Regione Marche, n. 1149 del 19 settembre 2022. La delibera specifica modalità di individuazione diverse per i Comuni locali e il resto delle organizzazioni, istituzioni e associazioni che intendono partecipare al progetto.

Entrambi verranno individuati tramite una manifestazione di interesse a cui seguirà un'istruttoria e una selezione. A valle della selezione verranno siglate delle convenzioni non onerose.

Ai comuni del territorio verrà richiesto di manifestare il proprio interesse ad ospitare uno dei punti di facilitazione digitale nei propri locali e di garantire un presidio minimo tramite volontari coinvolti direttamente dall'ente e personale coinvolto nel progetto.

La Regione garantirà un percorso di formazione per il personale e i volontari messi a disposizione. Verranno fornite in comodato d'uso gratuito le strumentazioni tecnologiche necessarie per l'apertura del punto di facilitazione (PC, tablet, proiettore, ecc.). Il coordinamento e la governance del progetto saranno totalmente in capo alle strutture regionali che opererà anche tramite i *facilitatori digitali di progetto* assegnati al punto di facilitazione specifico. I facilitatori di progetto garantiranno il coinvolgimento nei momenti formativi e un presidio complementare del punto di facilitazione.

Agli enti del terzo settore e le altre entità diverse dai comuni verrà richiesto di fornire personale volontario. Queste persone potranno accedere al percorso di formazione previsto per i facilitatori digitali e divenire *facilitatori digitali volontari*. Le entità partecipanti verranno dotate della strumentazione tecnica necessaria ad espletare le attività previste nell'ambito della facilitazione.

2.6 Modalità di attuazione

Il progetto verrà gestito centralmente con la collaborazione degli stakeholder che parteciperanno alla costruzione della rete di facilitazione digitale. La Regione Marche si occuperà della selezione degli operatori sul territorio e delle figure di coordinamento associate al progetto (il coordinatore del progetto, il coordinatore della facilitazione e il coordinatore dei punti di facilitazione). Le risorse di cui sopra verranno reclutate attraverso l'adesione dell'Ente ad una convenzione CONSIP (SGM2) specifica. Sarà sempre la Regione Marche ad occuparsi dell'acquisto della dotazione tecnica prevista per i punti di facilitazione digitale. Dotazione che comprende anche gli strumenti di comunicazione, gestione documentale, organizzazione e di community management necessari all'attività dei facilitatori digitali. A livello centrale verranno anche gestiti gli eventuali affidamenti necessari per i servizi come la gestione della comunicazione di progetto. I percorsi formativi aggiuntivi, riservati ai facilitatori digitali, verranno erogati centralmente, prima del loro dispiegamento sul territorio.

Gli stakeholder del progetto parteciperanno alla governance di progetto e, in maniera preponderante, alla creazione ed erogazione di materiale formativo per l'utenza con proprie risorse. Gli enti saranno altresì responsabili della gestione puntuale dei centri di facilitazione a loro assegnati, e del regolare svolgimento delle attività previste al loro interno.

Gli uffici della Regione Marche affiancheranno tecnicamente e per quello che riguarda la governance di progetto le risorse reclutate o coinvolte per Presidi.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

L'obiettivo primario del progetto è la formazione dei residenti sul territorio della Regione Marche sui temi dei servizi e delle piattaforme digitali. Per raggiungere questo scopo Presidi prevede un percorso incrementale di coinvolgimento, che parte dalle sessioni di assistenza e produce nuovi facilitatori, passando per livelli di formazione gradualmente più avanzati. È quindi essenziale che l'azione di comunicazione e di coinvolgimento dell'utenza nel progetto sia pervasiva ed efficace.

Gli utenti destinatari dei servizi di assistenza e formazione verranno coinvolti tramite canali di comunicazione differenti, in modo tale da coprire il più ampio spettro di media e, conseguentemente, un'audience potenziale estesa. In particolare, accanto ai consueti canali di

comunicazione digitali utilizzati dalla Regione Marche e dagli enti e stakeholder, l'iniziativa verrà diffusa a mezzo stampa e grazie alla diffusione di materiale informativo e pubblicitario dedicato. Verrà messo a disposizione un numero telefonico di assistenza che garantirà la raggiungibilità del servizio anche da territori non in prossimità di punti di facilitazione digitali.

Il piano di comunicazione stilato nei primi mesi di progetto descriverà nel dettaglio le attività previste. In generale si riutilizzeranno flussi comunicativi già ampiamente collaudati che prevedono in primis la diffusione di comunicati a cura dell'ufficio stampa e degli assessorati coinvolti diretti agli organi di informazione digitale e cartacea locale, oltre che verso le emittenti televisive locali. Nella prima fase del progetto, giornalisti e rappresentanti di enti interessati verranno coinvolti attraverso conferenze stampa in presenza e online, con sessione Q&A, e diffusione pubblica sincrona (in diretta streaming) e asincrona (tramite registrazione pubblicata online).

Il sito della Regione Marche, il canale Telegram, e in generale gli strumenti social come Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube si sono dimostrati degli strumenti validi per la diffusione di contenuti di interesse generalista verso i cittadini della Regione. In ottica di rete, ci si avvarrà della collaborazione degli enti locali e delle istituzioni coinvolte sul territorio (Scuole, Università, Soggetti aderenti al Servizio Civile Digitale, e altre iniziative collegate) e della condivisione dei contenuti legati all'iniziativa da parte loro.

Verranno stampati dei depliant informativi da distribuire nelle sedi istituzionali e nei principali luoghi di aggregazione e dei manifesti da affiggere nei Comuni, ad iniziativa avviata che permettano di diffondere i canali di contatto e i dettagli dell'iniziativa come, ad esempio, l'elenco dei punti di facilitazione, il calendario di fruizione, i dettagli sui corsi in programma e dove reperire informazioni sempre aggiornate, fisicamente e online.

Grazie anche al supporto degli strumenti e dalle linee guida definite dal Dipartimento della Transizione Digitale verranno realizzate presentazioni attraverso campagne ad hoc con banner digitali e materiale esplicativo cartaceo, realizzato da un'agenzia di comunicazione selezionata allo scopo. Sono previsti degli eventi comunicativi, distribuiti sul territorio, con cadenza trimestrale. Risorse economiche aggiuntive verranno destinate ad ulteriori campagne comunicative che insisteranno presso le aree dove l'efficacia del progetto viene rilevata come scarsa o sotto la media. Gran parte delle risorse necessarie per la comunicazione del progetto verranno messe a disposizione da Regione Marche, in modo da sbilanciare gli investimenti del progetto e favorire la macroarea di formazione rispetto al resto, vero focus di Presidi.

Per considerare l'utenza fragile si intende ampliare la platea aggiungendo quali luoghi di distribuzione di contenuti dedicati (anche in lingua inglese) ad es. sedi di mense e dormitori gestiti da associazioni di carità, enti del terzo settore, consultori familiari, guardie mediche e pronti soccorsi, RSA, ecc.

2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Le attività svolte in ogni singolo punto di facilitazione si dividono in due macroaree: attività di facilitazione o assistenza e attività di formazione. Nella prima area si intendono comprese le prestazioni erogate dal facilitatore digitale i termini di aiuto all'utilizzo delle tecnologie digitali e nell'uso di internet. L'attività di assistenza verrà svolta direttamente dal facilitatore, se questo è disponibile in sede oppure su prenotazione. La prenotazione può avvenire recandosi direttamente presso il punto di facilitazione o da remoto, via telefono o tramite lo strumento di prenotazione online integrato con la piattaforma di comunicazione che interconnette la

community dei facilitatori⁵. Le attività di assistenza saranno quelle già descritte nella sezione 1.2. *I servizi* e si avvarrà della dotazione tecnologica messa a disposizione dal progetto.

Una tipica sessione di assistenza si articolerà in almeno quattro fasi:

1. *Introduzione* – la prima fase in cui il facilitatore farà la conoscenza dell’assistito, non solo approfondendo il problema presentato ma in ottica di accoglienza. L’obiettivo è quello di far percepire il punto di facilitazione e il servizio di assistenza non come un semplice servizio di help desk, piuttosto un luogo dove i propri problemi di interfacciamento con i sistemi digitali vengono capiti, risolti e viene data la possibilità di intraprendere un percorso di apprendimento personalizzato;
2. *Spiegazione* – fase in cui viene spiegato come risolvere il problema o come effettuare l’azione desiderata, fornendo una descrizione che permetta all’utente di avere una visione organica del funzionamento di quella particolare classe di servizi digitali;
3. *Learning by doing* – dopo la dimostrazione del facilitatore, viene chiesto all’utente di provare lui stesso ad eseguire le azioni necessarie, sempre assistito dal facilitatore. Se possibile, le azioni svolte sul dispositivo in uso durante questa fase verranno registrate. E successivamente inviate all’utente per sua futura memoria;
4. *Feedback* – Alla fine della sessione, all’utente verrà proposto di compilare un questionario anonimo di valutazione del servizio, utile a monitorare la performance del facilitatore e l’andamento generale del servizio di facilitazione. A valle del questionario, il facilitatore provvederà a fornire all’utente informazioni sul progetto, sulle possibilità di adesione e sul percorso di formazione. All’utente verrà data la possibilità di effettuare un veloce test di valutazione della propria competenza digitale. A valle del test gli sarà assegnato uno dei livelli esplicitati nella sezione 2.2. *Popolazione destinataria*. Il test permetterà anche di lasciare i propri contatti e poter essere notificato riguardo le attività del piano formativo del progetto. Queste attività - il test di valutazione e la raccolta dei contatti - sono intese come prodromiche all’ingresso dell’utente nel percorso formativo.

Le azioni descritte possono avvenire in presenza o da remoto. L’attività di assistenza è intesa come porta di ingresso principale verso i percorsi di formazione e puntano non tanto a risolvere l’esigenza specifica ma soprattutto a far entrare l’assistito nel percorso formativo e trasformarlo in un discente.

Le attività di formazione verranno intraprese sia in presenza, coinvolgendo gruppi di interesse e secondo le modalità previste dal piano di formazione, in accordo con la definizione dei livelli già descritta nella sezione 2.2. *Popolazione destinataria*, sia in modalità remota. La formazione in presenza potrà essere sviluppata singolarmente, in collaborazione con gli altri punti della rete di facilitazione (ad esempio, i corsi tenuti in uno dei punti verranno ripresi e ritrasmessi in diretta presso gli altri punti in modo da estendere la partecipazione e ampliare le possibilità di confronto, capitalizzando l’esperienza accumulata con il progetto Cultura Smart), o per gruppi di apprendimento, lasciando gli utenti collaborare per la risoluzione di semplici problemi e progetti. La formazione in modalità remota potrà avvenire in modalità sincrona, partecipando a webinar organizzati nell’ambito del progetto Presidi, oppure in modalità asincrona. Gli utenti potranno seguire a posteriori i corsi tenuti in presenza e registrati come video corsi oppure potranno fruire dei contenuti messi a disposizione dalla piattaforma di erogazione nazionale e da quella regionale. La piattaforma MARLENE - MARche Learning Network – il sistema di web learning della Regione Marche, ospiterà i contenuti messi creati specificatamente per il progetto e che rimarranno a disposizione per l’utenza interna ed esterna all’ente.

⁵ Più specificamente, è intenzione della Regione Marche individuare e acquisire uno strumento di prenotazione di appuntamenti di assistenza che possa essere integrato nei diversi applicativi regionali e nel sistema di comunicazione utilizzato dai dipendenti (Microsoft TEAMS). Lo strumento di prenotazione verrà acquisito con fondi diversi in quanto considerato strategico per l’ente e messo a fattor comune fra i vari progetti regionali, fra cui Presidi.

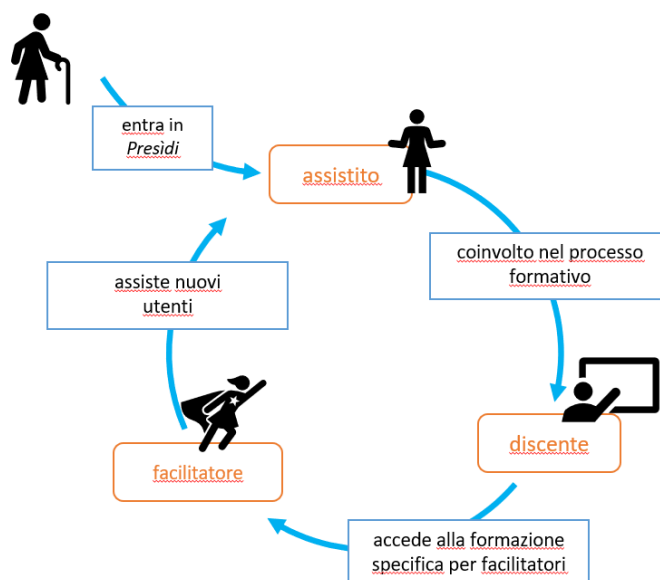


Figura 1 - Il percorso ideale degli utenti del progetto Presidi

Coloro che, grazie ai percorsi formativi, abbiano raggiunto un livello di padronanza adeguato e che vogliano essere coinvolti nel progetto potranno essere cooptati e formati per divenire a loro volta facilitatori digitali volontari. Per questo scopo, l'erogazione del percorso formativo per la qualificazione a facilitatore digitale rimarrà attiva fino al termine del progetto.

Presìdi prevede la realizzazione di una parabola ideale di coinvolgimento della cittadinanza che parta da sessioni di assistenza, passi per diversi livelli di percorsi formativi e arrivi a generare nuove figure formatrici, generando esternalità positive e moltiplicando l'efficacia del progetto.

2.9 Facilitatori digitali

Il Facilitatore Digitale si propone come figura competente nel promuovere ed educare i cittadini all'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC), fungendo da mediatore tra l'utente e il mondo digitale. Grazie alle conoscenze, competenze e competenze trasversali acquisite nell'arco del percorso formativo erogato in parte tramite il Dipartimento della Transizione Digitale e in parte da esperti del settore per tramite della Regione Marche, questa figura potrà svolgere un ruolo importante nei processi di costruzione del capitale sociale funzionale alla transizione digitale dei servizi e all'alfabetizzazione dei cittadini per la loro fruizione.

Tutti i facilitatori coinvolti nel progetto seguiranno lo stesso percorso formativo ma possiamo definire più nel dettaglio la figura di facilitatore digitale categorizzandola in base al tipo di reclutamento. Per gli scopi del presente piano operativo, possiamo distinguere fra (i) *facilitatori digitali coordinatori*, (ii) *facilitatori digitali di progetto* e (iii) *facilitatori digitali volontari*. I facilitatori coordinatori e i facilitatori di progetto verranno individuati centralmente dalla Regione Marche, attraverso lo strumento della convezione CONSIP SGM2. Mentre i facilitatori volontari saranno forniti da enti locali, scuole, università e associazioni di volontariato.

I facilitatori coordinatori saranno tre e rivestiranno ruoli di coordinamento per le attività relative all'assistenza e alla formazione degli utenti. Nello specifico rivestiranno i ruoli di coordinatore del progetto, coordinatore della facilitazione e coordinatore dei punti di facilitazione. La loro attività sarà centrale nell'ambito dei WP2 "Stakeholder Coordination", aiuteranno a definire il piano di formazione, nell'ambito del WP4 "Methodology and Content Production" e interverranno nella

definizione del piano di comunicazione nel WP5 “Communication” (vedi Sezione 3.1. *Modello di Governance del progetto*).

Saranno individuati 24 facilitatori di progetto, che verranno impiegati *part-time* (o 12 facilitatori full-time nel caso in cui si abbia difficoltà nel reperimento delle risorse). Ogni punto di facilitazione digitale verrà presidiato da un facilitatore di progetto per le attività di formazione, assistenza avanzata e coordinamento con la governance centrale, dalle 3 alle 6 ore a settimana. Il resto del monte orario sarà coperto grazie alla presenza dei facilitatori volontari che erogheranno servizi di assistenza, prenotazione, presidio e formazione *on-demand*. Nei casi in cui il facilitatore volontario non abbia le competenze necessarie allo svolgimento del compito, perché non esperto del dominio specifico, si attiverà un sistema di collaborazione in rete: il facilitatore volontario potrà rivolgersi al facilitatore di progetto che lo aiuterà a svolgere l'attività oppure a trovare un altro facilitatore esperto della tematica specifica. Nei casi in cui si debba attivare questo meccanismo sarà possibile prenotare delle sessioni remote per la formazione o per l'assistenza del facilitatore selezionato. Si prevede di coinvolgere almeno 220 facilitatori volontari.

Nel caso di difficoltà a connettersi con mezzi propri per fruire di assistenza remota, l'utente potrà recarsi nel punto di facilitazione e utilizzare le infrastrutture e i dispositivi in loco, assistito dai facilitatori presenti. Sarà possibile prenotare delle sessioni fisiche o remote con un facilitatore recandosi direttamente presso il punto di facilitazione o autonomamente, tramite il sistema di prenotazione messo a disposizione dalla Regione Marche per il progetto.

Le figure dei facilitatori digitali di progetto saranno distribuite su più punti di facilitazione. Ognuno seguirà da quattro a sette punti fra quelli individuati. Occorre pertanto che siano automuniti o in grado di raggiungere tutte le sedi con mezzi pubblici (la distanza tra le sedi da servire non deve superare il limite chilometrico dei 50km o il limite degli 80 minuti nel trasferimento tramite mezzi pubblici). Idealmente la risorsa dovrebbe risiedere in uno dei comuni ospitanti i punti di facilitazione da servire. Si precisa che la remunerazione annuale stabilita dovrà coprire tutte le spese, ovvero il dipendente non acquisisce alcun diritto a compensi extra per trasferte, rimborsi pasto o spese di qualsiasi altra natura. Inoltre, in virtù di questa organizzazione, i facilitatori di progetto svolgeranno il proprio lavoro secondo turnazioni orarie diverse per ciascuna collocazione, al fine di coprire le necessità di apertura dei centri per le attività formative, di assistenza o di semplice presidio del centro per almeno 24 ore a settimana (vedi la Sezione 2.11. Luoghi fisici), lo svolgimento dei corsi di formazione programmati (non sempre erogabili con intervalli prestabiliti) e gli orari di massima affluenza da parte di cittadini ed utenti.

2.11. Luoghi fisici

I punti di facilitazione saranno distribuiti sul territorio secondo le indicazioni dettagliate in 2.4. *Modello di distribuzione territoriale*. Gli enti e le istituzioni presso cui verranno attivati i punti di facilitazione saranno individuati a partire da due tipologie di manifestazione di interesse. La prima, rivolta agli enti locali; la seconda rivolta a università, scuole e altri enti e membri del terzo settore interessati. Si prevede che i luoghi fisici destinati ai punti di facilitazione saranno attivati nei locali degli istituti scolastici e universitari, mentre ai comuni sarà richiesto di individuare luoghi quanto più confacenti fra quelli gestiti dall'ente, come Uffici di Relazioni con il Pubblico, Biblioteche, Centri di Aggregazione, Centri di Informazione e Accoglienza Turistica, e locali destinati ad associazioni e centri religiosi.

Uno dei principi che verrà seguito nell'individuazione dei centri sarà il *riuso degli spazi*, delle strutture e delle dotazioni tecniche necessarie al punto di facilitazione. Un altro principio sarà la *raggiungibilità*. Ogni punto dovrà garantire l'accessibilità da parte dell'utenza, anche quella considerata fragile, e sarà localizzato preferibilmente al centro rispetto alla geografia del centro

abitato. La raggiungibilità si intende anche attraverso il medium digitale, perciò ogni punto dovrà garantire una connettività Internet adeguata alle attività previste. L'ultimo principio per l'individuazione delle strutture adatte sarà quello della *disponibilità*. Verranno preferite le strutture nelle quali altri volontari possano estendere l'orario di apertura fisica dei punti oltre le ore in cui il facilitatore assegnato sarà in sede.

Ciascun punto di facilitazione, comprendendo sia i locali individuati dai Comuni che quelli di Scuole ed Università, dovrà:

- essere dotato di almeno due postazioni e di un computer per facilitatore attivo nella sede di facilitazione, con videocamera e microfono, con la disponibilità di un dispositivo per la stampa e la scansione. È preferito l'uso di software open source;
- per l'organizzazione di seminari e corsi di alfabetizzazione digitale è necessaria la disponibilità di idonei locali, impianto audio-fonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.

Le spese di acquisto del seguente materiale verranno sostenute centralmente dalla Regione Marche e poi fornite in comodato d'uso gratuito agli aderenti al progetto: PC fissi, PC portatili (per i soli facilitatori), stampanti multifunzione, proiettori, schermi TV. Ogni dispositivo sarà acquistato con estensione di garanzia al terzo anno, service assistenza privata e gli accessori necessari.

Ogni facilitatore verrà dotato dei software di produttività e comunicazione necessari ad operare presso il punto di facilitazione.

I punti di facilitazione saranno tenuti aperti per almeno 24 ore settimanali, con la presenza diretta dei facilitatori di progetto o tramite volontari messi a disposizione dagli stakeholder, i facilitatori volontari (vedi la sezione 2.9 Facilitatori digitali). Le ore di apertura saranno quindi garantite tramite le risorse fornite da Regione Marche oltretutto dalla presenza di volontari e quella di dipendenti messi a disposizione dagli enti partecipanti.

2.12. Servizi finanziabili

Il budget complessivo del progetto, di durata triennale, è stato definito per le Marche dal Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale di ripartizione delle risorse finanziarie, dei punti di facilitazione digitale e del target di cittadini tra le Regioni/Province autonome per la realizzazione della Misura 1.7.2 - intervento "Rete di servizi di facilitazione digitale" della missione M1 - componente C1 del - PNRR n. 65 del 24/06/2022, ammesso alla registrazione della Corte dei Conti il 02/09/2022 al n. 2242.

Sono state assegnate formalmente alla Regione Marche risorse pari a € 3.259.217, ripartito in questo modo: al minimo il 70%, pari a € 2.281.451,90, per spese di formazione, al massimo il 15%, pari a € 488.882,55, per spese di acquisizione dispositivi e postazioni di lavoro e al restante 15% per spese di organizzazione e comunicazione.

La seguente tabella descrive le i costi del progetto per macroarea:

Macroarea	Spesa	Percentuale
Postazioni di Lavoro	291.556,58 €	8.95 %
Comunicazione e Organizzazione	34.087,22 €	1.05 %
Formazione	2.933.573,20 €	90.01 %
Totale	3.259.217,00 €	100 %

3. Modalità operative

3.1. Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” è a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale. Per ciascun accordo è attivato un “**Gruppo di lavoro misto Rete dei 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.

A livello regionale la governance di progetto sarà centralizzata presso gli uffici della Regione Marche, sede primaria anche per il **coordinatore del progetto** e il **coordinatore della facilitazione**, entrambe figure reclutate appositamente e dedicate interamente al progetto. Il progetto verrà seguito anche da due responsabili regionali con il supporto degli uffici del Settore Transizione Digitale e Informatica della Regione Marche (STDI). Un **coordinatore dei punti di facilitazione** si occuperà di garantire la completa funzionalità dell’infrastruttura hardware/software dedicata al progetto, sia a livello centrale che nei vari punti di facilitazione. Il coordinamento e la coprogettazione che avverrà coinvolgendo gli enti locali ospitanti i punti saranno assicurati dal coordinatore del progetto coadiuvato dalle strutture regionali.

Nel corso del progetto verranno impiegati **facilitatori digitali di progetto** che svolgeranno il loro servizio presso più punti di facilitazione, distribuiti sul territorio regionale a completamento e coordinamento dell’azione dei **facilitatori digitali volontari**.

La progettazione e la successiva implementazione del piano di formazione previsto dal progetto saranno coadiuvati da un **tavolo di esperti**, che si riunirà con cadenza mensile nei primi 12 mesi di progetto e trimestrale nel resto del periodo previsto. I partecipanti a questo tavolo saranno individuati fra gli esperti provenienti dalle quattro università marchigiane e dalle scuole aderenti, invitati a partecipare al progetto.

Il gruppo multidisciplinare che gestirà il progetto lo farà utilizzando un framework di project management strutturato informalmente per WorkPackage (WP). I membri di ogni WP sono individuati fra le risorse acquisite specificatamente per il progetto, lo staff regionale ed esperti e invitati provenienti dagli enti partecipanti al progetto:

1. ■ Il primo WP1 (**Management and Quality Assurance**) sarà dedicato all’organizzazione e al coordinamento del progetto, nonché alla rendicontazione amministrativa. La sua durata temporale sarà pari a quella del progetto stesso; Lo stesso WP1 si occuperà di stilare un piano di qualità, definire i KPI specifici del progetto, stilare un’analisi dei rischi e monitorare l’andamento delle performance tramite un sistema di monitoraggio interno e quello messo a disposizione centralmente per il progetto. Il WP1 darà riscontri operativi agli altri WP. Membri del WP1 saranno i funzionari del Settore Transizione Digitale e Informatica (STDI) che seguono il progetto che collaboreranno e riceveranno feedback dal coordinatore del progetto, il coordinatore della facilitazione;
2. ■ Il WP2 di (**Stakeholder Coordination**) (Coordinamento degli enti partecipanti) sarà responsabile dei rapporti con gli enti locali, le associazioni, le università, i centri di ricerca, le scuole, le aziende e gli altri enti coinvolti nel progetto. Il WP2 sarà

responsabile per l'apertura dei punti di facilitazione e il rispetto della tempistica rispetto alla roadmap prevista dal PO. Il ruolo del WP2 sarà strumentale agli altri WPs del progetto. Il lavoro del WP2 sarà strettamente collegato a quello del WP1. Membri del WP3 saranno il coordinatore/PM del progetto, il coordinatore dei punti di facilitazione presso i PDF, i dipendenti del STDI che seguono il progetto;

3. ■ Il WP3 (**Human Resource Management**) si occuperà del reclutamento e della gestione dei facilitatori digitali, dei volontari e degli operatori di servizio civile digitale. Il WP3 si occuperà di organizzare corsi di formazione per facilitatori. Il WP3 sarà coordinato dal WP1 e riceverà indicazioni operative dal WP5 e dal WP7. Membri del WP3 saranno: i funzionari responsabili per il STDI ed eventuali fornitori terzi per l'approvvigionamento delle risorse umane;
4. ■ Il WP4 (**Methodology and Content Production**) si occuperà di definire il piano di formazione del progetto. Nel piano verranno specificati la metodologia e le direttive per la gestione e le operazioni di assistenza specifica agli utenti e del percorso di formazione. Il WP4 sarà anche responsabile della ricerca, produzione e gestione dei contenuti utilizzati per le attività di formazione e assistenza, oltreché del coordinamento delle attività di formazione centralizzate, come l'organizzazione di corsi in presenza in un PDF seguiti a distanza negli altri PDF. Il WP4 si occuperà di fornire strumenti e risorse digitali di collaborazione e formazione asincrona ai facilitatori e agli utenti. Il WP4 sarà coordinato dal WP1 e lavorerà in modo coordinato con il WP2 e WP3, fornendo input per la diffusione della comunicazione al WP5. Membri del WP4 saranno il coordinatore del progetto, parte dello staff regionale e un tavolo di esperti provenienti dalle 4 università marchigiane e dalle scuole aderenti, invitati a partecipare al progetto;
5. ■ Il WP5 (**Communication**) si occuperà della redazione e della messa in opera del piano di comunicazione del progetto. Il piano e le attività del WP6 prevederanno la diffusione dell'iniziativa online, tramite mass-media ed eventi di promozione sul territorio. Il WP5 sarà anche responsabile per la gestione dei canali di ingresso predisposti nel progetto a favore dei cittadini partecipanti e della piattaforma di comunicazione utilizzata dai cittadini una volta coinvolti nel progetto. Il WP5 riceverà indicazioni dal WP4 per la gestione della comunicazione intra-progetto. Membri del WP5 saranno il coordinatore della facilitazione con il supporto dello staff regionale;
6. ■ Il WP6 (**Sustainability**) si occuperà di stilare il piano di exploitation per il riuso e la diffusione dei risultati raggiunti durante il progetto. Il WP6 si occuperà anche di stilare e avviare un piano di sostenibilità del progetto con l'obiettivo di rendere la rete dei punti di facilitazione in grado di operare anche dopo il termine del progetto. Il WP6 riceverà indicazioni dal WP1 e lavorerà a stretto contatto con il WP1, WP2 e WP3. Membri del WP6 saranno perlopiù funzionari del STDI coadiuvati dal coordinatore del progetto.

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/presidi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma 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 distribuiti rispetto alle milestone

secondo quanto indicato nel capitolo 5 “Articolazione temporale del progetto”) e a 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/Provincia Autonoma si assicura inoltre con periodicità mensile che gli Enti 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.

A livello Regionale verrà messo in piedi un sistema di monitoraggio fine che permetterà di collezionare dati riguardanti l’erogazione del servizio e la soddisfazione degli utenti a granularità giornaliera. Il sistema informativo sarà una composizione di tecnologie già utilizzate dagli uffici regionali (principalmente Microsoft TEAMS, Forms e PowerBI) e utilizzate per scopi simili. Il sistema informativo renderà possibili analisi quantitative volte a perfezionare le modalità di erogazione del servizio e a bilanciare meglio le risorse sul territorio. Al termine di ogni sessione di supporto o sessione formativa verranno proposti ai partecipanti dei semplici questionari di soddisfazione che prevederanno anche la possibilità di inviare suggerimenti per migliorare complessivamente il servizio.

Il coordinatore dei punti di facilitazione e il coordinatore del progetto effettueranno ispezioni periodica presso i PDF. Lo scopo di queste ispezioni sarà quella di assicurare l’efficacia e l’efficienza del servizio. Il risultato di queste ispezioni verrà discusso insieme ai responsabili regionali e, eventualmente, con il tavolo degli esperti nell’ambito della governance di progetto per apportare migliorie alla gestione dei PDF, della formazione o del personale coinvolto.

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 dei 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 dei 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 dei 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% degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”⁶.

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% 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 dei 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*.

⁶ PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo “Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, 2021

4. Piano progettuale di dettaglio

Presidi prevede il coinvolgimento degli enti locali e di tutte le entità legate alle tematiche del progetto disponibili sul territorio della Regione Marche. Il piano di progetto e la divisione delle aree di lavoro già esplicitati nella sezione **Error! Reference source not found.** prevedono il coinvolgimento corale degli stakeholder positivi coinvolti.

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

Ai comuni del territorio verrà richiesto di manifestare il proprio interesse ad ospitare uno dei punti di facilitazione digitale nei propri locali. Per poter essere presi in considerazione ogni manifestazione dovrà rispettare alcuni vincoli rispetto al locale messo a disposizione (spazi adeguati, connessione a banda larga, raggiungibilità, accessibilità, ecc.) e rispetto al personale messo a disposizione per il progetto, che tipicamente avrà le mansioni di presidio, prima assistenza e prenotazione. Il personale accederà ai corsi di formazione previsti e conseguirà la qualifica di facilitatore digitale. Ai comuni selezionati la Regione Marche fornirà, la strumentazione necessaria per il punto di facilitazione in comodato d'uso gratuito e oltre ai servizi collegati al progetto (presenza di un facilitatore in loco, servizio di assistenza, servizio di formazione, corsi di formazione per i dipendenti interessati, ecc.)

I Comuni potranno partecipare in forma singola o aggregata se non dovessero raggiungere la soglia minima di popolazione residente nel proprio territorio. Qualora dovessero optare per la forma aggregata, dovranno individuare un Comune capofila che farà da referente per le attività del progetto.

I Comuni aderenti verranno inseriti in una graduatoria stilata tenendo conto delle caratteristiche preferenziali e di accesso descritte nella delibera. Verranno stipulate convenzioni di partecipazione al progetto fino ad esaurimento dei punti di facilitazione da attivare sul territorio. Qualora non pervenissero sufficienti manifestazioni di interesse, i comuni verranno individuati tramite accordi specifici.

Anche le organizzazioni, istituzioni e associazioni che intendono partecipare a Presidi, potranno manifestare tale volontà tramite una manifestazione di interesse. Nella richiesta di partecipazione dovranno specificare in che misura intendono contribuire al raggiungimento dei target di progetto e quali risorse intendono mettere a disposizione in termini di facilitatori digitali volontari.

La Regione Marche stilerà una graduatoria da cui attingerà per reperire le risorse necessarie al progetto. In questo caso, la Regione potrà fornire strumentazione in comodato d'uso gratuito, qualora questa sia necessaria allo svolgimento delle attività dei volontari nell'ambito di Presidi, oltre al percorso formativo per acquisire le conoscenze e capacità qualificanti per i facilitatori digitali.

Tipicamente, i partecipanti a questa seconda manifestazione di interesse saranno associazioni appartenenti al terzo settore verso cui sono già state organizzate attività di disseminazione e comunicazione del progetto.

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

I luoghi fisici dove istituire i punti di facilitazione verranno messi a disposizione dai Comuni, il personale volontario sarà fornito dalle associazioni, enti e organizzazioni partecipanti, mentre la Regione Marche assicurerà la governance e il coordinamento del progetto.

Le strutture regionali forniranno anche tutto ciò che attiene alla predisposizione delle azioni di comunicazione fisica e virtuale, le strumentazioni tecniche e i software necessari per le azioni di facilitazione. La Regione metterà a disposizione anche un gruppo di facilitatori digitali di progetto che saranno assegnati ai punti sul territorio a completamento dell'azione dei volontari. I facilitatori di progetto verranno reclutati dalla Regione Marche anche per favorire il coordinamento fra le risorse e la creazione di una rete di interscambio di conoscenze fra i diversi presidi territoriali.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

Non ci saranno trasferimenti economici verso i comuni e le altre entità partecipanti. Le convenzioni stipulate saranno di carattere non oneroso. Per quello che attiene squisitamente al carattere economico degli accordi stipulati, le convenzioni prevederanno solamente la cessione in comodato d'uso gratuito di strumentazione tecnica e software in licenza d'uso, da parte di Regione Marche verso gli enti e le altre entità partecipanti al progetto.

Qualora gli enti convenzionati non riescano a raggiungere i target stabiliti nella convenzione per un numero congruo di ispezioni successive, la Regione Marche si riserva il diritto di rescindere la convenzione, interrompendo il servizio di presidio e recuperando le strumentazioni. In questo caso, le risorse recuperate verranno destinate all'apertura di un nuovo punto di facilitazione presso il primo degli enti nella graduatoria stilata a valle della manifestazione di interesse. Il nuovo punto di facilitazione digitale verrà aperto prima della chiusura definitiva del precedente.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

Le attività di coordinamento verranno espletate a livello regionale, con la collaborazione dei facilitatori digitali di progetto dislocati sul territorio. Nell'ambito dei compiti definiti nel WP1 (Sezione 3.1. *Modello di Governance del progetto*) le strutture regionali, si occuperanno di coordinare le iniziative e di monitorare lo stato di avanzamento sulla base dei riscontri ricevuti dal coordinatore del progetto e dal coordinatore della facilitazione.

Lo stesso gruppo si occuperà di stilare un piano di qualità, definire i KPI specifici del progetto, stilare un'analisi dettagliata dei rischi e monitorare l'andamento delle performance tramite un sistema di monitoraggio interno che andrà ad affiancare quello messo a disposizione centralmente per il progetto.

L'azione di monitoraggio sarà ulteriormente raffinata da strumenti di rilevazione delle qualità percepite, così come dettagliato nella sezione 3.2. *Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto*. L'azione di monitoraggio si articolerà su due livelli: il raggiungimento del target stabilito e la soddisfazione dell'utenza. L'obiettivo è che vengano riconosciuti il valore intrinseco dell'azione di progetto verso l'utenza e le sue esternalità positive, facilitando gli interventi successivi al progetto. Data la continua necessità di investimenti verso il capitale umano sui temi dell'alfabetizzazione digitale, l'obiettivo di Regione Marche è quello di rendere permanente l'azione di progetto, eventualmente rimodulandola per renderla sostenibile sul lungo periodo.

5. 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

Milestone di progetto	Scadenze (mm/aa)
m1 - 75% punti attivati/potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/23
m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/24
m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/25

Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto

Ulteriori milestone di progetto*	Scadenze (mm/aa)
m0 – Completamento della procedura amministrativa per progettuale, firma dell'accordo con DTD	11/22

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**	14750	35400	59000

t2. numero di servizi erogati***	22125	53100	88500
----------------------------------	-------	-------	-------

**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 in modo da 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

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

Figura 1: Cronoprogramma

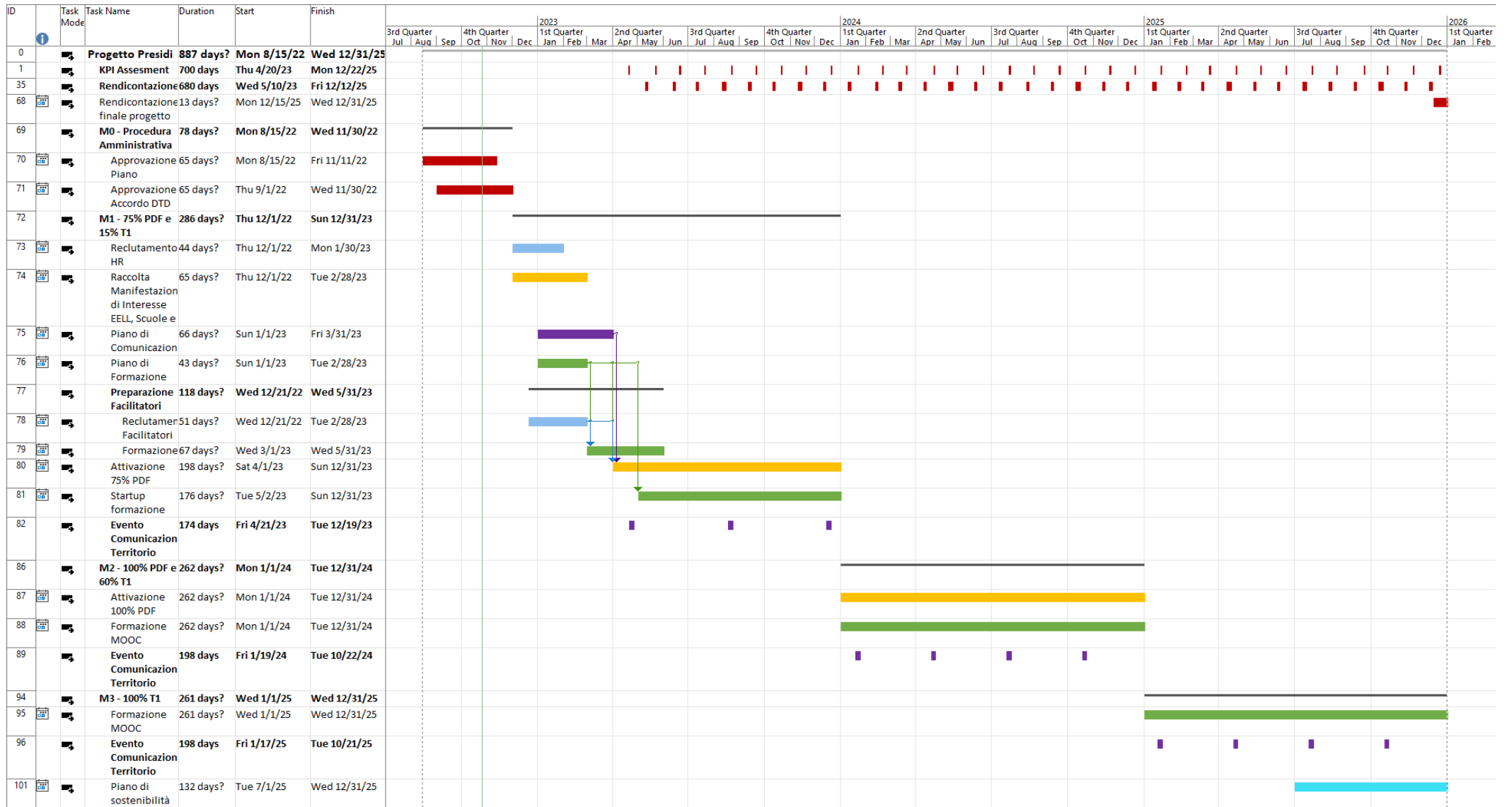


Figura 2 - Cronoprogramma del progetto. I colori delle attività rispettano i colori dei WP di appartenenza.

6. 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/Provincia Autonoma, ammontano a 3.259.217 euro ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **74** punti realizzati.

La logica di ripartizione è definita secondo la percentuale di persone di 16-74 anni con nessuna o bassa competenza digitale o che non hanno usato internet negli ultimi tre mesi per 100 persone di 16-74 anni della stessa zona e dati in migliaia), aggiornata al 2019 (ultimo aggiornamento disponibile) ed elaborata da Istat, come riportato nella tabella di ripartizione di seguito.

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
FORMAZIONE	-	651,905.16	977,857.73	977,857.73	325,952.58	2,933,573.20	90.01%
COMUNICAZIONE- EVENTI FORMATIVI	-	11,362.41	11,362.41	11,362.41	-	34,087.22	1.05%
ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE	-	204,089.60	87,466.97	-	-	291,556.58	8.95%
TOTALE PIANO OPERATIVO	-	867,357.17	1,076,687.11	989,220.14	325,952.58	3,259,217.00	100.00%

Piano dei Costi a livello di Piano Operativo

7. Integrazione con altri interventi

Il progetto “**Rete dei servizi 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.

Visto si approva

Coordinatore del servizio iniziative di sistema per il settore pubblico:

Program Manager - Competenze digitali: