

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

Provincia Autonoma di Trento, con sede legale in Trento, Piazza Dante, 15 (CF: 00337460224) in persona del Direttore Generale della Provincia **Dott. Paolo Nicoletti**, giusta delega disposta con deliberazione della Giunta provinciale del 28 ottobre 2022, in qualità di legale rappresentante della Provincia Autonoma di Trento (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 deliberazione della Giunta provinciale del 28 ottobre 2022, con la quale è stato conferito al Direttore Generale della Provincia Dott. Paolo Nicoletti la delega alla sottoscrizione del presente Accordo in rappresentanza della Provincia Autonoma di Trento;

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 amministrative contabili in ordine alla gestione del Fondo di rotazione, al flusso degli accreditati, 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'esonazione 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-1712-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Provincia Autonoma di Trento quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 963.416,00 (novecentosessantatremilaquattrocentosedici/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-2271-A del 02 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. 190 /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: Provincia Autonoma di Trento, 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-2271-A del 02 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 963.416,00 (novecentosessantatremilaquattrocentosedici/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 963.416,00 (novecentosessantatremilaquattrocentosedici/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
(Provincia Autonoma di Trento)

Il Direttore Generale
Dott. Paolo Nicoletti

PIANO OPERATIVO

“Rete dei servizi di facilitazione digitale”

Provincia Autonoma di Trento

Indice

| | |
|---|----|
| Introduzione | 3 |
| 1. Prototipo di punto di facilitazione digitale | 5 |
| 1.1. Obiettivi e specifiche | 5 |
| 1.2. I servizi | 6 |
| 1.3. Il facilitatore digitale | 7 |
| 1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche | 7 |
| 1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale | 8 |
| 1.6. Gli strumenti di supporto | 8 |
| 1.6.1. Il sistema di knowledge management | 8 |
| 1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale | 9 |
| 1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale | 9 |
| 1.7. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale | 10 |
| 2. Descrizione del progetto della Regione/Provincia Autonoma | 11 |
| 2.1. Contesto del progetto | 11 |
| 2.1.1. Analisi territoriale e di popolazione | 11 |
| 2.1.2. Esperienze pregresse | 12 |
| 2.1.3. Modello e principali stakeholders | 12 |
| 2.1.4. Altri stakeholders | 15 |
| 2.1.5. Rischi potenziali e azioni di mitigazione | 15 |
| 2.2. Popolazione destinataria | 16 |
| 2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto | 19 |
| 2.4. Modello di distribuzione territoriale | 22 |
| 2.6. Modalità di attuazione | 28 |
| 2.8. Attività svolte nei presidi/punti | 30 |
| 2.9. Facilitatori digitali | 31 |
| 2.10. Luoghi fisici | 31 |
| 2.11. Servizi finanziabili | 31 |
| PIANO DEI COSTI ANNUALE | 32 |
| 3. Modalità operative | 33 |
| 3.1. Modello di Governance del progetto | 33 |
| 3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto | 33 |
| 3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI | 34 |
| Climate and Digital Tagging | 34 |
| Equità di Genere | 35 |
| Valorizzazione e Protezione dei Giovani | 35 |
| Riduzione Divari Territoriali | 35 |
| Do Not Significant Harm (DNSH) | 36 |
| 4. Piano progettuale di dettaglio | 37 |
| 4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio | 37 |
| 4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto | 38 |
| 4.3. Gestione dei rapporti amministrativi | 39 |
| 4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori | 39 |
| 5. Articolazione temporale del progetto | 40 |
| Tabella 1: Milestone di progetto | 40 |
| Tabella 2: Target di progetto | 40 |
| Figura 1: Cronoprogramma | 42 |
| 6. Costi del progetto | 43 |
| 7. Integrazione con altri interventi | 43 |

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 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 della buone pratiche.

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

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

- monitorare 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, oggetto del presente Piano Operativo, si inquadra nell'ambito della misura nazionale (investimento) 1.7.2 del PNRR "**Rete dei servizi di facilitazione digitale**", seguendo il modello qui definito, come espresso in Introduzione, e in linea con gli obiettivi complessivi.

In particolare, l'obiettivo del progetto è facilitare la diffusione e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini della Provincia autonoma di Trento.

Al centro del progetto vi è la persona; rendere ciascuna/o protagonista del cambiamento in atto, accrescere la consapevolezza del digitale e delle sue potenzialità, consentire di rapportarsi con la Pubblica Amministrazione e le imprese in modo competente e semplice. Tutto questo si può riassumere in un'azione di **alfabetizzazione diffusa sulle competenze digitali**, avvicinando sempre più i cittadini ai benefici offerti dalla trasformazione digitale in un'ottica di innovazione sociale. Rendere il Trentino un territorio *smart* a tutti gli effetti, potenziando il ruolo delle comunità territoriali accrescendo l'attenzione all'innovazione in maniera diffusa.

Per attuare tale obiettivo non è possibile seguire solo modalità formative "tradizionali", che presuppongono che sia il singolo che si attivi per aumentare le proprie conoscenze ma, partendo dal proposito di **migliorare la vita del cittadino facendolo stare bene sul territorio in cui vive**, si seguiranno modalità che prevedano un rapporto di collaborazione continuo, aperto e trasparente con i possibili destinatari, mediante azioni diversificate.

Nelle sezioni che seguono, partendo dal contesto nel quale si inquadra, sono descritte le modalità di attuazione del progetto negli aspetti organizzativi e contenutistici, mantenendo un focus specifico sulle strategie e modalità affinché possa raggiungere gli obiettivi sia qualitativi sia quantitativi stabiliti in partenza.

2.1. Contesto del progetto

2.1.1. Analisi territoriale e di popolazione

Di seguito è brevemente descritto il contesto in cui si colloca il progetto, in termini di specificità delle aree territoriali e della popolazione, con riferimento all'obiettivo progettuale, evidenziando i bisogni da soddisfare.

Da fonte Istat Censimento 2020 risulta che il contesto trentino ha una popolazione locale di circa 545 mila residenti distribuita su un territorio variegato con densità generalmente bassa di 87 abitanti per chilometro quadrato. La maggioranza degli abitanti è nella fascia di età lavorativa 35-65 (41% circa), contro circa l'11% nella fascia 18-34 ed un altrettanto 11% nella fascia 65-74. I residenti stranieri sono circa il 9%.

In questo contesto, una parte consistente dei residenti vive lontano dai Poli o Centri di servizi pubblici e quindi potrebbe beneficiare di una maggiore inclusione sociale attraverso gli strumenti digitali e i servizi forniti via internet dalla PA. In particolare, dallo studio ISPAT "INDAGINE MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE: ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA", Anno 2020, si evidenzia come i meno connessi risultano i pensionati.

Il team di progetto ha individuato quali target potenziali di utenti destinatari delle attività le seguenti personas:

- 18-27 anni, studente o alle prime esperienze lavorative
- 28-54, lavoratore attivo in carriera o in cerca di lavoro, genitore con figli giovani
- 55-65 lavoratore stabile o a fine carriera o in cerca di lavoro con figli adulti
- 66-74 pensionati e diversamente giovani.

In questo contesto, le principali esigenze che si è scelto di soddisfare, dopo attenta analisi dei dati statistici, sono da una parte l'incremento dell'autonomia digitale della popolazione meno giovane, in particolare nella fascia di età 66-74, che rappresenta il **target primario**; dall'altra la costruzione di ulteriori capacità abilitanti degli altri segmenti di popolazione, con speciale attenzione alla lotta al digital divide per coloro che sono in cerca di lavoro, i quali rappresentano il **target secondario** di progetto.

Questi target e personas sono stati coinvolti positivamente anche in altre iniziative digitali del passato rivolte alla popolazione.

2.1.2. Esperienze pregresse

Un esempio di successo presso la Provincia Autonoma di Trento, nell'ambito dei servizi digitali innovativi, è stato il caso dell'introduzione della tessera sanitaria - abilitata come carta provinciale dei servizi - che fu introdotta in maniera capillare negli anni scorsi, pensata anche per i soggetti con disabilità (es. non udenti). Quell'esperienza si è avvalsa e si avvale tuttora di un forte servizio di divulgazione capillare verso i cittadini e di un servizio di assistenza agli utenti (oltre 200 sportelli attivi dislocati sul territorio <https://www.provincia.tn.it/Documenti-e-dati/Risorse/Sportelli-attivazione-CPS-in-Trentino>), oltre ad essere collegata ad un menù dei servizi accessibili via web legato agli eventi della vita (matrimonio, nascita figlio, acquisto casa etc). La facilitazione e il supporto capillare fornito all'utenza è stata la chiave del successo dell'iniziativa.

Analogamente la Provincia autonoma di Trento ha proceduto per la diffusione dell'identità digitale SPID (<https://www.provincia.tn.it/Servizi/Richiedere-SPID>), mediante accordo con Lepida SpA, presso la popolazione, abilitando al rilascio delle identità SPID-Lepida e all'assistenza necessaria all'utenza oltre 100 [sportelli](#) dislocati sul territorio.

Entrambe le esperienze sono state caratterizzate da una campagna di comunicazione e informazione oltre che dalla strutturazione di un percorso formativo rivolto agli operatori.

2.1.3. Modello e principali stakeholders

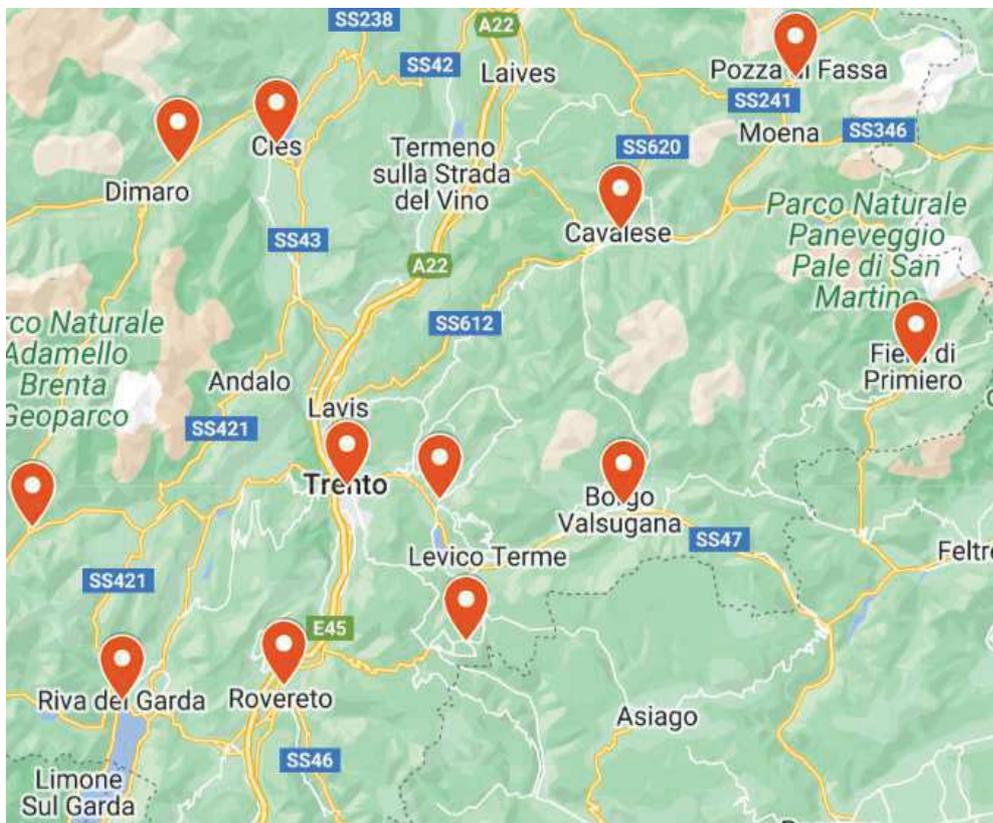
Con questa nuova iniziativa di facilitazione digitale, si andranno a potenziare le sinergie in primis con gli esistenti [sportelli](#) periferici di assistenza e informazione della Provincia, attivi da 30 anni sul territorio in attuazione della legge provinciale n. 23 del 1992 (*Principi per la democratizzazione, la semplificazione e la partecipazione all'azione amministrativa provinciale e norme in materia di procedimento amministrativo*), che assistono il cittadino nei suoi molteplici rapporti con la pubblica amministrazione, dove sarà strutturato in via principale almeno il 50% dei n. 22 punti di facilitazione digitale previsti dal progetto. Tali sportelli infatti sono un punto di contatto "naturale" con la cittadinanza, sono tutti abilitati al rilascio degli

strumenti di identità digitale e sono caratterizzati da una distribuzione capillare che interessa la gran parte delle valli del territorio del Trentino (in linea di massima coincidenti o facenti parte delle Comunità di valle, soggetti aggregatori intermedi tra la Provincia autonoma e i singoli Comuni).

Gli sportelli provinciali periferici sul territorio sono i seguenti:

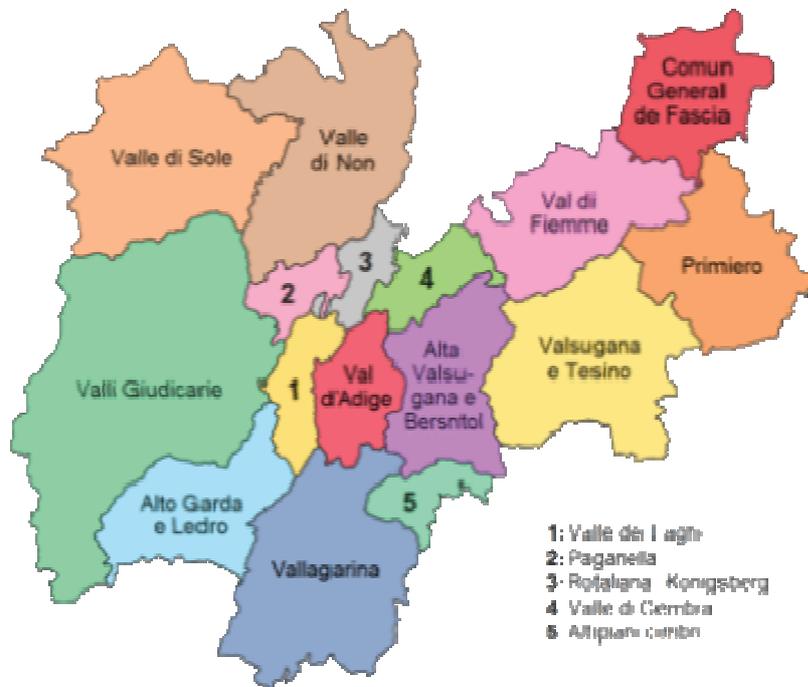
- Sportello periferico di Rovereto
- Sportello periferico di Riva del Garda
- Sportello periferico di Borgo Valsugana
- Sportello periferico di Cavalese
- Sportello periferico di Cles
- Sportello periferico di Fiera di Primiero
- Sportello periferico di Lavarone (coperto part time da personale sportello di Rovereto)
- Sportello periferico di Malé
- Sportello periferico di Pergine Valsugana
- Sportello periferico di Pozza di Fassa
- Sportello periferico di Tione

La cartina seguente ne mostra la distribuzione.



Agli 11 sportelli periferici si aggiunge uno sportello informativo situato nel Comune capoluogo (Trento).

L'approccio integrato scelto per captare il più ampio spettro dei target individuati e assicurare la massima capillarità all'iniziativa è quello poi di valorizzare parallelamente il ruolo degli enti locali (Comuni e/o Comunità di valle - si veda in proposito la mappa seguente) attraverso la collaborazione con il relativo ente aggregatore - Consorzio dei Comuni Trentini - soggetto rappresentativo di tutte le autonomie locali del territorio (Comuni e Comunità di Valle).



Dall'analisi dei dati ISPAT 2021 risulta che la popolazione ultrasessantenne è abbastanza omogenea per ogni Comunità di valle e rappresenta circa il 25-30%, ciò motiva ulteriormente lo sforzo di cercare di assicurare la presenza dei punti di facilitazione in tutte le valli del territorio.

La rete degli sportelli provinciali per l'assistenza e informazione al pubblico - con 11 sportelli attivi in periferia e 1 collocato nel comune capoluogo - copre attualmente 11 delle 16 Comunità di valle.

Per coprire tutte le Comunità e l'intero territorio provinciale saranno quindi attivati almeno altri 11 punti di facilitazione, con priorità di localizzazione sui territori nei quali non sono già presenti gli sportelli periferici provinciali, grazie alla collaborazione e sotto il coordinamento del Consorzio dei Comuni Trentini, per assicurare il totale degli almeno 22 punti di facilitazione digitale previsti, garantendo ove possibile anche la valorizzazione del network delle biblioteche.

L'individuazione dei punti di facilitazione da collocare presso gli enti locali sarà coordinata ed effettuata dal Consorzio dei Comuni trentini: in relazione all'approccio scelto, finalizzato a garantire copertura capillare al servizio di facilitazione tenendo conto delle aree geografiche del territorio ove sono già presenti presidi di contatto stabile con i cittadini (come sopra evidenziato, rappresentati dagli sportelli provinciali di assistenza e informazione, che in alcuni presidi potranno anche attivare forme di collaborazione con i contigui Centri per l'impiego facenti capo all'Agenzia del lavoro, con riferimento al target dei lavoratori in cerca di impiego), l'individuazione dei punti avverrà con modalità di selezione non formalizzata effettuata dal soggetto rappresentativo sopra indicato, d'intesa con gli enti locali dei territori interessati (non coperti o meno coperti degli altri), utilizzando i meccanismi di concertazione previsti dal sistema delle autonomie locali del Trentino (Giunta del Consorzio e Consiglio delle Autonomie Locali) e la Cabina di regia attivata nell'ambito della collaborazione strategica territoriale sui servizi pubblici e la transizione digitale operativa tra Provincia autonoma e Consorzio dal 2020 (deliberazione della Giunta provinciale n. 524 del 24 aprile 2020).

. Considerato infatti il numero contenuto dei punti da attivare e la porzione più circoscritta di territorio da coprire (per differenza da quello sostanzialmente già presidiato), oltre alla gestione il più possibile centralizzata delle risorse anche finanziarie da parte della Provincia

autonoma, non si ritiene necessario in fase di definizione del progetto attivare il ricorso ad avvisi di manifestazione di interesse ovvero a procedure comunque formalizzate (es. bandi) di natura selettiva nei confronti degli enti locali.

Provincia autonoma ed enti locali si assumeranno direttamente i costi connessi alle sedi dei punti di facilitazione e al proprio personale dipendente (già in organico), che quindi non graveranno sul progetto.

2.1.4. Altri stakeholders

Individuati come appena descritto il ruolo e le attività dell'ente attuatore (Provincia Autonoma) e del soggetto realizzatore/esecutore (Consorzio dei Comuni trentini), ci si avvarrà poi della collaborazione di soggetti realizzatori e fornitori di servizi come segue:

- Agenzia per il Lavoro attraverso i suoi Centri per l'impiego presso i quali, previo accordo interno tra i dipartimenti provinciali di riferimento - l'Agenzia del lavoro e le sue articolazioni territoriali sono infatti strutture organizzative della Provincia autonoma, al pari dell'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione cui fanno riferimento gli sportelli di assistenza e informazione al pubblico - sarà possibile intercettare i cittadini che non hanno ancora un livello basilare di competenze e necessitano quindi di intervento di facilitazione iniziale ("abc" digitale) prima ancora di poter migliorare le loro competenze digitali per la ricerca del lavoro. Questi cittadini verranno quindi indirizzati dal Centro per l'impiego al punto di facilitazione del progetto.

Inoltre, quattro località specifiche tra le 11 presidiate dagli sportelli provinciali (Pergine, Rovereto, Malè e Tione) presentano anche contiguità fisica con gli uffici dei Centri per l'impiego, in via generale dislocati nelle stesse località e/o nello stesso edificio. Con questi Centri per l'impiego e in generale con il network dell'Agenzia del lavoro si è definita una sinergia per poter individuare, filtrando alla fonte, persone in cerca di lavoro che necessitano di una facilitazione digitale di base, propedeutica ad ulteriori proposte formative di progetti specifici come ad esempio quella del progetto GOL. Resta ferma evidentemente la garanzia di assenza di sovrapposizioni in termini di facilitazione, contenuti e rendicontazione dei rispettivi interventi e target.

- Scuole e Rete del terzo settore: saranno coinvolti in occasione di eventi di promozione della cultura digitale e in particolare per la parte di co-progettazione di tali eventi, generalmente con cadenza annuale.

2.1.5. Rischi potenziali e azioni di mitigazione

- Evitando il rischio di doppio finanziamento tramite un'attenta separazione tra il servizio e l'operatività dell'iniziativa Reti di facilitazione digitale e quelle di altre iniziative PNRR (es. GOL, esperienza dei servizi pubblici) ed attenendosi alle norme provinciali e nazionali in materia di bandi, in genere, non si prevedono particolari rischi operativi.
- Il rischio di sostenibilità economica è gestito e prevenuto grazie ad un ampio ricorso all'utilizzo di sedi e personale di enti pubblici (provinciali e comunali), senza ulteriore aggravio di risorse: tali sedi e risorse, nella disponibilità e in forza all'organico pubblico attuale, consentiranno inoltre di fornire e mantenere nel tempo il servizio di facilitazione ai cittadini, in continuità e anche oltre la fine del progetto.
- Il rischio di inefficiente gestione delle attività sul versante dei facilitatori sarà mitigato in fase di avvio assumendo un minimo iniziale di risorse temporanee (cfr. infra) proporzionate al numero di punti di facilitazione attivati di anno in anno (vedasi dettagli nelle sezioni successive), in modo da bilanciare in via ottimale la richiesta e offerta di facilitazione presso i singoli presidi sul territorio.

Per quanto riguarda i rischi nella fase esecutiva del progetto si considerano:

- Rischio di raggiungimento dei target di cittadini facilitati in un'area a densità di popolazione generalmente bassa come il Trentino: a mitigazione del rischio si opererà da una parte sulla comunicazione, declinandola sui casi d'uso di interesse degli utenti ed usando il linguaggio più adatto a loro, dall'altra si manterrà alta la motivazione grazie al servizio di facilitazione personalizzato che in modo flessibile andrà ad adattarsi ai ritmi e alle modalità di apprendimento degli utenti attraverso i centri attivi sul territorio, sfruttando il sistema di prenotazioni degli incontri personali previsto dal progetto. Alla mitigazione del rischio specifico contribuiranno le azioni condivise con Agenzia del lavoro, settore istruzione (scuole e ETS) come meglio sopra specificato.
- Rischio per il carico di lavoro degli impiegati pubblici, che il ruolo aggiuntivo di facilitatori digitali potrebbe rendere oneroso: in questo caso si ricorrerà ad un gruppo di facilitatori professionisti ingaggiati dal mercato (in numero tendenziale di 5 per il primo anno fino a 7 negli anni successivi) che presidieranno, in modo flessibile ed itinerante tutti i centri di facilitazione, per almeno due mezze giornate alla settimana per punto.

2.2. Popolazione destinataria

Si è considerata la frequenza di uso di internet come un indicatore preliminare di quanto i cittadini sono familiari rispetto agli strumenti digitali.

Dallo studio ISPAT "INDAGINE MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE: ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA" (anno 2020), si evidenzia che le famiglie trentine hanno difficoltà ad accedere ad internet e quindi ai servizi online, principalmente per motivi di privacy e sicurezza oltre che a causa del costo degli strumenti per connettersi.

Sempre dallo stesso studio, la tabella seguente mostra la frequenza di uso di internet per condizione occupazionale e si rileva come i meno connessi risultano i pensionati, facendo supporre anche una minore alfabetizzazione digitale e difficoltà di accesso di questi utenti.

| Frequenza di uso di Internet per popolazione con età uguale o superiore ai 15 anni per condizione occupazionale | | | | | |
|---|------------------------|-------------------------------|----------------------|-----|--------|
| CONDIZIONE OCCUPAZIONALE | FREQUENZA | | | | |
| | Sì negli ultimi 3 mesi | Sì, da più 3 mesi a 1 anno fa | Sì, più di 1 anno fa | Mai | TOTALE |
| Occupato | 88,3 | 3,1 | 3,3 | 5,3 | 100,0 |
| Dirigenti, imprenditori, liberi professionisti | 84,1 | 4,6 | 4,8 | 6,5 | 100,0 |

| | | | | | |
|---|-------|-----|-----|------|-------|
| Direttivo, quadro, impiegato | 88,1 | - | 2,2 | 9,7 | 100,0 |
| Operaio, apprendista | 66,8 | 4,3 | 4,2 | 24,7 | 100,0 |
| Lavoratore in proprio, coadiuvante familiare, co.co.co. | 61,0 | 3,0 | 4,5 | 31,5 | 100,0 |
| In cerca di nuova occupazione | 88,3 | 0,0 | 4,4 | 7,3 | 100,0 |
| In cerca di prima occupazione | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Casalinga | 50,7 | 5,1 | 6,0 | 38,2 | 100,0 |
| Studente | 100,0 | - | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Ritirato dal lavoro | 37,9 | 2,8 | 4,1 | 55,3 | 100,0 |
| TOTALE | 74,9 | 2,7 | 3,5 | 18,9 | 100,0 |

Fonte: ELABORAZIONI ISPAT DA INDAGINE MULTISCOPO SULLE FAMIGLIE: ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA, Anno 2020

Attraverso la tecnica del brainstorming e delle interviste su un campione limitato, il team di progetto ha identificato alcuni target di utenti utili per la progettazione del servizio come illustrato nella seguente tabella:

| Tipologia del target Utente | Necessità | Aspirazioni |
|---|--|---|
| 18-27 anni, studente o alle prime esperienze lavorative | Vuole trovare le informazioni velocemente quando si rapporta con i servizi PA; curare la propria "vita virtuale" (presentazione in rete, CV, protezione dati e sicurezza, etc.), gestire un budget | Utilizzo corretto e facile dei servizi digitali per trovare lavoro, per iniziare una vita indipendente, (anche accesso ai benefici per una giovane famiglia) |
| 28-54, lavoratore attivo in carriera o in cerca di lavoro, genitore con figli giovani | Vuole approfondire alcuni temi specifici partendo già da una base di conoscenza del digitale e dei servizi online. | Usare il digitale per semplificarsi la vita (anche informarsi in modo più efficace e veloce). Usare il digitale come opportunità di crescita personale e per trovare opportunità (di lavoro, di risparmio etc.) |

| | | |
|---|---|--|
| 55-65 lavoratore stabile o a fine carriera con figli adulti | Vuole usufruire di servizi digitali in tutti gli ambiti della vita quotidiana e sapere dove prendere le informazioni velocemente | Recuperare tempo per sé grazie al digitale; saper utilizzare i servizi tramite il digitale in modo autonomo e semplice |
| 66-74 pensionati | Beneficerebbe da un corso per l'uso del PC e delle periferiche e per l'uso dello smartphone e relative applicazioni. Vuole un accesso semplice ai servizi online PA, per i pagamenti o anche solo per la lettura delle bollette, del fascicolo previdenziale, conto bancario, etc. | Diventare autonomi nell'accesso ai servizi e nell'uso dell'hardware e delle app di base. Fare acquisti online in sicurezza e proteggersi dalle truffe. Essere informati sui servizi PA disponibili online. |

I target numerici di cittadini da raggiungere sono indicati nel paragrafo 2.3.

Di seguito si mostra una elaborazione dei dati ISPAT per la realtà trentina, sempre ricavati dallo stesso studio ma combinati sul triennio 2018-2020, che ha permesso di comprendere anche l'entità del 'non uso' dei servizi pubblici digitali tramite internet per fasce di età (comparabili ai target delle *personas* identificate dal team di progetto).

| Classe d'età | valori percentuali media anni 2018-2019-2020 | | | | | | | | | | | |
|--------------|---|-------------------------|---------------------------|--------|--|-------------------------|---------------------------|--------|--|-------------------------|---------------------------|--------|
| | Per ottenere informazioni da siti web della P.A. o dei gestori dei servizi pubblici | | | | Per scaricare moduli della P.A. o dei gestori dei servizi pubblici | | | | Per inviare moduli compilati online per uso privato alla P.A. o dei gestori dei servizi pubblici | | | |
| | No | Sì, negli ultimi 3 mesi | Sì, da 3 mesi a 1 anno fa | TOTALE | No | Sì, negli ultimi 3 mesi | Sì, da 3 mesi a 1 anno fa | TOTALE | No | Sì, negli ultimi 3 mesi | Sì, da 3 mesi a 1 anno fa | TOTALE |
| minori di 18 | 87,4 | 7,9 | 4,7 | 100,0 | 91,1 | 5,5 | 3,5 | 100,0 | 94,8 | 4,2 | 0,9 | 100,0 |
| 18 - 25 | 71,0 | 21,2 | 7,8 | 100,0 | 69,7 | 19,7 | 10,6 | 100,0 | 76,8 | 14,2 | 9,0 | 100,0 |
| 26 - 35 | 66,7 | 26,0 | 7,3 | 100,0 | 65,0 | 24,5 | 10,5 | 100,0 | 73,7 | 15,0 | 11,3 | 100,0 |
| 36 - 45 | 56,8 | 30,7 | 12,4 | 100,0 | 55,6 | 32,4 | 12,1 | 100,0 | 64,1 | 24,4 | 11,5 | 100,0 |
| 46 - 64 | 72,4 | 15,9 | 11,8 | 100,0 | 71,5 | 18,7 | 9,8 | 100,0 | 81,8 | 12,7 | 5,5 | 100,0 |
| 65 e più | 81,7 | 11,8 | 6,5 | 100,0 | 86,0 | 9,4 | 4,6 | 100,0 | 84,3 | 8,8 | 6,8 | 100,0 |

Fonte: ELABORAZIONI ISPAT DA INDAGINE MULTISCOPO ISTAT SULLE FAMIGLIE: ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA, Anni 2018 - 2019 - 2020

Escludendo i minori di 18 anni, e giustificando la fascia 18-25 come ancora distanti dall'interesse verso i servizi della PA, viene confermata la tendenza al minor uso dei servizi digitali e quindi un maggior rischio di *digital divide* per quelle fasce di età più mature (in particolare lavoratori con figli adulti e pensionati).

Di notevole interesse anche il dato sulla condizione occupazionale come si rileva dalla elaborazione seguente:

valori percentuali media anni 2018-2019-2020

| Condizione occupazionale | Per ottenere informazioni da siti web della P.A. o dei gestori dei servizi pubblici | | | | Per scaricare moduli della P.A. o dei gestori dei servizi pubblici | | | | Per inviare moduli compilati online per uso privato alla P.A. o dei gestori dei servizi pubblici | | | |
|--------------------------|---|-------------------------|---------------------------|--------|--|-------------------------|---------------------------|--------|--|-------------------------|---------------------------|--------|
| | No | Sì, negli ultimi 3 mesi | Sì, da 3 mesi a 1 anno fa | TOTALE | No | Sì, negli ultimi 3 mesi | Sì, da 3 mesi a 1 anno fa | TOTALE | No | Sì, negli ultimi 3 mesi | Sì, da 3 mesi a 1 anno fa | TOTALE |
| Occupato | 65,6 | 24,6 | 9,8 | 100,0 | 64,2 | 25,2 | 10,6 | 100,0 | 71,0 | 19,9 | 9,1 | 100,0 |
| Casalunga | 87,2 | 9,0 | 3,7 | 100,0 | 86,8 | 8,5 | 4,7 | 100,0 | 86,4 | 9,1 | 4,5 | 100,0 |
| Studente | 69,6 | 24,3 | 6,2 | 100,0 | 70,5 | 21,8 | 7,7 | 100,0 | 77,5 | 17,1 | 5,4 | 100,0 |
| In cerca di occupazione | 71,5 | 17,5 | 11,0 | 100,0 | 74,1 | 16,2 | 9,7 | 100,0 | 77,0 | 11,8 | 11,3 | 100,0 |
| Ritirato dal lavoro | 77,9 | 14,6 | 7,5 | 100,0 | 80,0 | 14,7 | 5,3 | 100,0 | 88,9 | 6,7 | 4,4 | 100,0 |
| Altra condizione | 68,4 | 15,2 | 16,5 | 100,0 | 63,3 | 18,0 | 18,7 | 100,0 | 71,4 | 5,8 | 22,8 | 100,0 |

Fonte: ELABORAZIONI ISPAT DA INDAGINE MULTISCOPO ISTAT SULLE FAMIGLIE: ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA, Anni 2018 - 2019 - 2020

Infatti, lo studio evidenzia come una alta percentuale di coloro che sono in cerca di occupazione non usano il mezzo digitale ed i servizi della PA online.

Di seguito si riportano anche le statistiche interne del sistema bibliotecario trentino sui propri target di riferimento, rispetto all'utilizzo dei loro servizi digitali e online recentemente potenziati. La tabella si riferisce ai target della Media Library Online su un totale di quasi 40.000 utenti registrati dal periodo Covid ad oggi.

| FASCIA DI ETA' | Utilizzo Risorse Digitali Biblioteche |
|------------------|---------------------------------------|
| 0-17 | 4,51% |
| 18-27 | 16,11% |
| 28-54 | 46,85% |
| 55-65 | 17,29% |
| 66-74 | 8,78% |
| oltre i 74 | 5,22% |
| _NON VALORIZZATO | 1,26% |
| TOTALE | 100% |

È interessante notare come, anche in questo caso particolare, le percentuali più basse di target che fruiscono dei servizi digitali del sistema bibliotecario sono quelle dai 66 anni in su.

2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto

La Provincia autonoma di Trento con il progetto ha l'obiettivo di raggiungere entro dicembre 2025 il target minimo di **17.000 cittadini** dai 18 ai 74 anni, pari a circa il 4,2% della

popolazione provinciale, così da incrementare la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali di base e contribuire al raggiungimento dell'obiettivo del 70% della popolazione entro il 2026.

Le ultime statistiche (2019) riportano infatti per la Provincia autonoma una percentuale di popolazione dai 18 ai 74 anni con nessuna o bassa competenza digitale, o che non ha usato internet negli ultimi 3 mesi, pari al 47,8%.

Le tempistiche previste per raggiungere tale risultato sono le seguenti:

- coinvolgimento di un minimo di 4.250 cittadini entro il 31 dicembre 2023, con la contestuale fornitura di un minimo di 4.250 servizi formativi/di facilitazione;
- coinvolgimento di un minimo di 10.200 cittadini e servizi erogati entro il 31 dicembre 2024 (pari ad un incremento del 35% rispetto al periodo precedente);
- coinvolgimento del target di cittadini raggiunti e servizi erogati, pari a 17.000, entro il 31 dicembre 2025 (pari ad un incremento del 40% rispetto al periodo precedente).

Per contribuire a raggiungere questo obiettivo è prevista l'attivazione di 22 punti di facilitazione digitale, distribuiti all'interno del territorio provinciale, con le seguenti tempistiche:

- attivazione di un minimo di 16 punti di facilitazione entro il 31 dicembre 2023, pari al 75% del target, come previsto dalla milestone;
- attivazione dei restanti 6 punti di facilitazione, per raggiungere il totale di 22 previsti, entro il 31 dicembre 2024.

Il progetto prevede l'organizzazione di diverse modalità formative e di facilitazione, mirando a raggiungere trasversalmente la popolazione. Gli interventi previsti si differenziano sia per tipologia sia per metodologia di erogazione, e si strutturano sulle competenze previste dai modelli DigComp 2.1 e 2.2, personalizzando e adattando i framework sulle reali necessità della popolazione.

Il corpus principale dei contenuti e strumenti messi a disposizione per la facilitazione dei cittadini è quello del sito web Repubblica Digitale messo a disposizione dal DTD.

In ragione delle peculiarità dei servizi online sviluppati sul territorio dalla Provincia autonoma, si complementa l'offerta con contenuti specifici sviluppati in house.

Di seguito sono riportate le modalità di erogazione e la tipologia di contenuti previsti evidenziando gli aspetti che la rendono adatta per gli obiettivi del progetto.

Formazione online (asincrona) sulle competenze digitali di base

Offerta disponibile dal catalogo di Repubblica Digitale di corsi interamente in modalità Formazione a Distanza (asincrona) sulle varie tematiche del DigComp e di breve durata.

Tramite questa modalità i partecipanti potranno formarsi autonomamente su tematiche digitali di base, attraverso brevi pillole video ma complete di tutti i concetti base delle competenze richieste dal framework.

È prevista anche la co-progettazione di contenuti specifici relativi ai servizi provinciali e territoriali specifici del Trentino, tramite la società di formazione in house (TSM) della Provincia autonoma. Questi andranno ad arricchire i contenuti a disposizione degli utenti e anche dei facilitatori per organizzare il *learning by doing* su servizi quali il fascicolo sanitario provinciale, il catalogo e i singoli servizi erogati on line dalla Provincia autonoma, i servizi di welfare territoriale, i servizi erogati dagli enti locali, etc.

Facilitazione personalizzata on site o da remoto e attività dei Centri

Il facilitatore è una figura funzionale a individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale e a fornire loro supporto e orientamento attraverso una combinazione di strumenti educativi.

A tal fine il facilitatore è a disposizione, su appuntamento, per fornire ai cittadini assistenza sulla conoscenza degli strumenti digitali, dei servizi online messi a disposizione dalla PA del territorio, per l'accrescimento e il rafforzamento delle competenze digitali di base (*cf. par. 2.9*).

Ciascun cittadino avrà la possibilità sia di accedere al catalogo delle risorse formative e, previa iscrizione, accedere al/ai corso/i desiderati, sia di prenotare un intervento di facilitazione personale in presenza presso il punto di facilitazione oppure da remoto.

Ciascun punto di facilitazione sarà a disposizione per:

- promuovere la formazione online;
- chiarire eventuali dubbi sui contenuti prima dell'iscrizione;
- raccogliere le iscrizioni o aiutare i partecipanti ad effettuare l'iscrizione, in modo da accompagnarli (già da quel momento) all'utilizzo di strumenti di prenotazione online;
- diffondere l'utilizzo della piattaforma di prenotazione degli incontri di persona o da remoto e fornire eventuale assistenza per le modalità di collegamento (la piattaforma di prenotazione verrà predisposta dall'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione della Provincia come parte del progetto);
- consentire ai partecipanti, previa prenotazione, di svolgere la formazione utilizzando i dispositivi disponibili all'interno del punto;
- approfondire con i partecipanti, dopo lo svolgimento del corso, alcuni dei temi affrontati.

Facilitazione su servizi online peculiari del territorio

Per quanto riguarda i contenuti di facilitazione sui servizi digitali peculiari del territorio, questi copriranno temi quali, solo a titolo esemplificativo:

- utilizzo dell'identità digitale
- accesso e utilizzo catalogo unico dei servizi digitali della Provincia
- accesso e uso al fascicolo sanitario elettronico provinciale
- accesso e uso del registro scolastico provinciale online
- come trovare online i bandi di servizi sociali provinciali/locali/territoriali (es. voucher spesa, voucher bicicletta, Estate Family etc)
- informazioni e accesso a piattaforme partecipative provinciali (es. IoPartecipo, Io Racconto, IoVoto e IoSostengo)
- come accedere al servizio provinciale per il calcolo dell'indicatore ICEF
- conoscenza e accesso ai servizi comunali del territorio di riferimento
- etc.

e in genere tutti i servizi provinciali e locali, utili e funzionali in relazione ai target individuati, già disponibili in rete.

catalogo servizi PAT

<https://www.provincia.tn.it/Servizi>

portale servizi on line

https://www.servizionline.provincia.tn.it/portale/portale_dei_servizi/895/portale_dei_servizi/41060

portali / cataloghi servizi on line dei singoli Comuni/Comunità di valle

portale/catalogo servizi Azienda provinciale per i servizi sanitari

Anche questi contenuti potranno essere erogati in due modalità:

- webinar online, gestiti centralmente ed erogati in diverse edizioni durante l'anno. A tali eventi formativi potranno accedere tutti i cittadini, previa iscrizione online o presso il punto di facilitazione
- corsi in presenza, in singoli gruppi, gestiti direttamente dal facilitatore individuato per il punto o, al bisogno, con il supporto di un formatore itinerante sul territorio.

I cittadini avranno la possibilità di accedere al catalogo dei corsi programmati durante l'anno e, previa iscrizione, svolgere la formazione in diretta.

Ciascun punto potrà organizzare in autonomia momenti formativi sui vari contenuti proposti. È previsto anche un format denominato "ABC", che ha l'obiettivo di affrontare i temi classici dell'alfabetizzazione digitale di base per tutta la cittadinanza quali,

- ABC del PC e di internet
- ABC dello smartphone
- ABC dei documenti di testo
- ABC dei fogli di calcolo
- ABC dei servizi pubblici digitali territoriali.

Evento Digital Day

Organizzazione di un evento annuale, che si svolgerà in presenza ma con la possibilità di essere seguito dai partecipanti anche a distanza, sui temi emergenti del digitale.

Il taglio della giornata sarà prettamente divulgativo, con lo scopo di avvicinare la cittadinanza al digitale, agli strumenti utili per le operazioni quotidiane e ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione in particolare del territorio. La giornata si dividerà tra seminari formativi e sessioni pratiche di utilizzo dei servizi della PA; inoltre avrà lo scopo di pubblicizzare il progetto e raccogliere adesioni ai servizi formativi della rete di facilitazione.

Evento Digital Week

Organizzazione di un evento annuale, distribuito su una settimana, in presenza e itinerante presso le sedi dei punti di facilitazione. Le giornate si svilupperanno con un taglio divulgativo, avvicinando sempre più la cittadinanza al digitale e ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione. Durante gli incontri, inoltre, si continuerà a pubblicizzare il progetto e raccogliere adesioni ai servizi formativi della rete di facilitazione.

Questi eventi verranno coordinati dall'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione della Provincia autonoma che, tramite accordo interno di collaborazione con il dipartimento provinciale competente per le politiche scolastiche, potrà richiedere una manifestazione di interesse alle scuole trentine per co-progettare i contenuti e le modalità di facilitazione digitale presso i propri istituti. Gli studenti delle scuole che aderiranno, seguiti dagli insegnanti e con l'aiuto dei loro animatori digitali potranno sviluppare casi d'uso digitali da far fruire ai target da alfabetizzare nel periodo degli eventi e presso le sedi delle scuole.

Lo stesso approccio verrà usato per il coinvolgimento del sistema degli enti locali con il coordinamento del Consorzio dei Comuni trentini e laddove possibile anche del terzo settore a cui verrà richiesta una manifestazione di interesse per partecipare alla realizzazione di questi eventi annuali mettendo a disposizione sia volontari sia co-progettando contenuti da far fruire ai cittadini presso le loro sedi durante gli eventi.

2.4. Modello di distribuzione territoriale

La distribuzione dei punti di facilitazione digitale si fonda su una infrastruttura già omogeneamente presente con dodici sportelli sul territorio (come evidenziato in precedenza,

in 11 Comunità di Valle sulle 16 totali) che è quella degli sportelli periferici di assistenza e informazione ai cittadini facenti riferimento alla Provincia autonoma. A questa si affiancheranno altrettanti punti di facilitazione individuati in collaborazione e sotto il coordinamento del Consorzio dei Comuni Trentini con priorità per i territori delle Comunità di valle non coperte dalla rete degli sportelli provinciali (Paganella, Rotaliana, Cembra, Valle dei Laghi) o, in subordine, per ampliare ulteriormente la capillarità del servizio nelle aree territoriali (coincidenti con le Comunità di valle) più estese anche in relazione all'ambito geografico di rispettivo riferimento e alla popolazione di riferimento.

La tabella che segue riporta il numero di abitanti totale per Comunità di valle e la distribuzione di punti di facilitazione digitale che il progetto andrà ad allestire, sia direttamente tramite l'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione della Provincia Autonoma che tramite il Consorzio dei Comuni Trentini.

| Comunità di Valle | Popolazione totale (2021) | Punto di facilitazione c/o Ufficio periferico di assistenza e informazione della PAT | Punto di facilitazione c/o strutture comunali (selezionate dal Consorzio dei Comuni Trentini, in collaborazione con enti locali, biblioteche ecc.) |
|---------------------------|----------------------------------|---|---|
| Val di Fiemme | 20.065 | 1 | 1 |
| Primiero | 9.685 | 1 | |
| Valsugana e Tesino | 26.861 | 1 | |
| Alta Valsugana e Bersntol | 55.076 | 1 | |
| Valle di Cembra | 10.998 | | 1 |
| Val di Non | 39.448 | 1 | 1 |
| Valle di Sole | 15.511 | 1 | 1 |
| Giudicarie | 36.859 | 1 | 1 |
| Alto Garda e Ledro | 51.162 | 1 | 1 |

| | | | |
|-------------------------|----------------|---|---|
| Vallagarina | 91.474 | 1 | 1 |
| Comun General de Fascia | 10.393 | 1 | |
| Altipiani Cimbri | 4.604 | Coperto part time da sportellisti/facilitatori mobili | |
| Rotaliana-Königsberg | 30.649 | | 1 |
| Paganella | 5.119 | | 1 |
| Territorio Val d'Adige | 123.167 | 1 | 1 |
| Valle dei Laghi | 11.095 | | 1 |

Ogni punto, che vede la presenza di 2 facilitatori dedicati, assicura una disponibilità del servizio di facilitazione di almeno 20 ore settimanali fornito dai dipendenti pubblici del presidio (sportellisti PAT nel caso degli uffici periferici provinciali, impiegato comunale/di Comunità/di biblioteca nel caso degli altri punti attivati con il coordinamento del Consorzio) e dalle nuove risorse assunte full time a tempo determinato (a 40 ore settimanali) dalla Provincia autonoma come facilitatori professionisti (in numero tendenziale di 5 nel 2023 e di 7 dal 2024). Le nuove risorse esterne saranno utilizzate secondo una modalità 'mobile' (itineranti), a disposizione dei 22 punti, assicurando tra le 2 e le 3 mezze giornate di presenza settimanali presso ogni punto.

In base alle richieste dei territori e soprattutto all'andamento delle attività sarà possibile, grazie all'utilizzo dei facilitatori mobili, organizzare, in base alla disponibilità residua, momenti specifici di facilitazione anche in luoghi ulteriori rispetto ai 22 punti di facilitazione principali.

La formazione (tramite il percorso messo a disposizione dal DTD) a diventare facilitatori digitali sarà offerta a tutti gli sportellisti degli uffici periferici provinciali (attualmente in numero di 25) e ad un dipendente pubblico per ognuno dei punti allestiti presso gli enti locali, oltre ai nuovi facilitatori assunti, per un totale di n. 44 facilitatori formati a regime.

Di seguito si riporta una tabella con la bozza preliminare dei target semestrali per tutto il territorio, secondo la segmentazione della popolazione definita nella sezione 2.1 "Popolazione destinataria".

| Segmento popolazione | Area territoriale | Target 'medio' per ogni semestre 2023 | Target 'medio' per ogni semestre 2024 | Target 'medio' per ogni semestre 2025 |
|---|--------------------|---|--|--|
| 18-27 anni, studente o alle prime esperienze lavorative | Tutta la Provincia | 425 | 595 | 680 |
| 28-54, lavoratore attivo in carriera o in cerca di lavoro, genitore con figli giovani | Tutta la Provincia | 637 | 892 | 1020 |
| 55-65 lavoratore stabile o a fine carriera con figli adulti | Tutta la Provincia | 638 | 893 | 1020 |
| 66-74 pensionati | Tutta la Provincia | 425 | 595 | 680 |
| TOTALE | | 2125 (cumul. 4250 entro fine 2023) | 2975 (cumul. 10200 entro fine 2024) | 3400 (cumul. 17000 entro fine 2025) |

In base alle esperienze che si matureranno durante il primo anno di attività (2023) ed i flussi che si andranno a monitorare, sarà possibile evidentemente rimodulare questi target specificando meglio quali segmenti prevalgono nelle aree territoriali di ogni centro di facilitazione.

2.5 Modello di aggregazione di rete

Il modello di aggregazione mira da una parte ad ampliare la gamma delle prestazioni erogate della rete degli 11 + 1 sportelli informativi provinciali, coordinati direttamente dall'UMST semplificazione e digitalizzazione della Provincia autonoma, già attivi sull'intero territorio provinciale con la mission di fornire supporto istruttorio e informazioni circa i servizi d'interesse al cittadino che necessita di interlocuzioni de visu; dall'altra si amplia significativamente la rete mediante l'attivazione di un servizio ai territori meno "coperti", in sinergia con gli enti locali rappresentati dall'interlocutore rappresentativo e aggregativo Consorzio dei Comuni trentini,

con il quale si intende stipulare un accordo di collaborazione ai sensi di ex art. 15 della legge 241/90.

Il modello semplifica le interfacce, nel rispetto dell'autonomia degli enti locali, e fa uso di strumenti collaudati per la definizione della governance e per l'impiego di risorse interne e nuove, come evidenziato nella tabella seguente.

| Soggetto | Ruolo | Scopo | Strumento |
|--|---|--|--|
| Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione (Provincia Autonoma) | Ente Attuatore | Attiva e coordina i soggetti coinvolti, gestisce direttamente il budget assegnato e mette a disposizione le risorse ove previsto Supervisiona il progetto e monitora la qualità del servizio e i target di progetto | La Provincia autonoma coordina il progetto tramite l'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione e mette a disposizione il 50% degli sportelli sede dei punti di facilitazione, con relative sedi e personale, oltre alla strumentazione informatica e al materiale formativo, attraverso le proprie in house. |
| Consorzio dei Comuni trentini | Ente associativo rappresentativo degli enti locali del territorio (soggetto realizzatore/esecutore) | Seleziona, attiva e coordina i Comuni e i servizi comunali (es. biblioteche) che partecipano al progetto, al fine di assicurare l'avvio e funzionamento delle ulteriori 11 sedi e relative risorse umane Informa, collabora e mantiene i rapporti con gli enti locali coinvolti Collabora con la Provincia autonoma, tramite la UMST semplificazione e digitalizzazione per l'esecuzione del progetto. | Accordo di collaborazione sul progetto con la Provincia autonoma ex art. 15 della legge 241/90 |
| Servizio per il personale (Provincia Autonoma) | Struttura organizzativa della Provincia autonoma (ente Attuatore, cfr. supra) | Recluta e seleziona nuove risorse per la facilitazione in base alla descrizione del facilitatore data dal progetto (in via diretta o tramite soggetto terzo) | Mandato della UMST semplificazione e digitalizzazione |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | Ingaggio e gestione giuridico-amministrativa-contabile dei nuovi facilitatori mediante contratti di somministrazione di lavoro temporaneo | |
| Trentino School of Management (TSM) | Società di formazione in house, fornitore di servizi | Co-progetta i contenuti specifici rilevanti per il progetto, da usare per la facilitazione digitale | Mandato dalla UMST semplificazione e digitalizzazione Progettazione e realizzazione contenuti formativi |
| Trentino Digitale SpA | Società di servizi digitali in house, fornitore di servizi | Realizza (direttamente o tramite fornitori) il sistema di prenotazione per gli incontri di facilitazione per i cittadini e integra l'infrastruttura necessaria al servizio, anche interfacciandosi con i contenuti di Repubblica Digitale e con la piattaforma nazionale di monitoraggio (se fattibile) Procura la strumentazione hardware necessaria per i punti di facilitazione | Mandato dalla UMST semplificazione e digitalizzazione |
| Dipartimento Istruzione/Sovrintendenza Scolastica Provinciale (Provincia autonoma) | Strutture organizzativa per le politiche scolastiche della Provincia autonoma (ente Attuatore, cfr. supra). | Attiva, se necessario con richiesta di manifestazione di interesse, il mondo della scuola per organizzare eventi specifici legati alla promozione del progetto sul territorio | Accordo interno alla Provincia autonoma coordinato da UMST semplificazione e digitalizzazione |
| Agenzia Provinciale del Lavoro (Provincia autonoma) | Struttura organizzativa della Provincia autonoma della Provincia autonoma (ente Attuatore, cfr. | Filtra, tra l'utenza dei Centri per l'Impiego dislocati sul territorio (che ad essa fanno capo), quei cittadini | Accordo interno alla Provincia autonoma coordinato da UMST semplificazione e digitalizzazione |

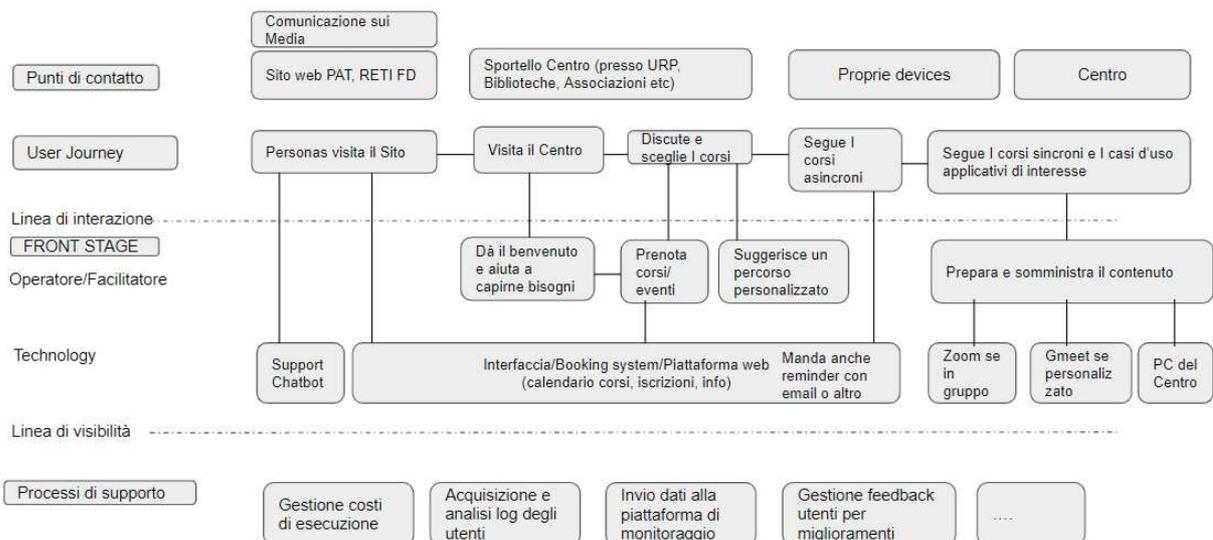
| | | | |
|---------------|--|--|-----------------------------|
| | sopra) | che risentono del digital divide e necessitano di una alfabetizzazione digitale di base, indirizzandoli ai punti di facilitazione digitale del progetto | |
| Terzo Settore | Tutti i soggetti del terzo settore trentino interessati, fornitori di servizi in relazione agli eventi annuali programmati e coordinati dalla Provincia autonoma | Adesione alle iniziative di promozione e divulgazione del progetto offrendo volontari e co-progettando contenuti da far fruire ai cittadini durante gli eventi | Manifestazione di interesse |

La supervisione di tutti i punti di facilitazione del progetto sarà assicurata dall'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione della Provincia Autonoma di Trento che garantisce:

- lo stesso standard di servizio per ogni punto di facilitazione
- lo scambio di esperienze e la nascita di una comunità di pratica tra operatori dei punti
- il coordinamento degli eventi comuni (digital day, digital week)
- il supporto al mondo della scuola per le iniziative sinergiche da realizzare
- il monitoraggio dei dati di affluenza e delle preferenze dei contenuti e dei metodi di facilitazione da parte dei segmenti in modo da migliorare il servizio.

2.6 Modalità di attuazione

Di seguito si rappresenta lo schema di massima con le interfacce operative del servizio.



Per realizzarlo serviranno le seguenti attività:

- selezione e formazione dei facilitatori aggiuntivi con contratto a tempo determinato (gestite direttamente dalla Provincia Autonoma, tramite il Servizio per il personale)
 - la Provincia autonoma prevede di individuare almeno il 70% dei facilitatori tra i dipendenti pubblici già in forza agli uffici periferici e degli enti locali (i relativi costi saranno sostenuti direttamente dagli enti e non saranno oggetto di rendicontazione a carico del progetto);
 - si farà uso esteso del percorso di formazione e certificazione messo a disposizione dal Ministero dell'Innovazione (piattaforma di Repubblica Digitale).
- selezione delle sedi e degli strumenti tecnologici (computer, tablet, materiale per la postazione per accogliere i cittadini)
 - le sedi saranno operativamente gestite per circa il 50% direttamente dalla UMST Semplificazione e Digitalizzazione della Provincia autonoma mentre il restante sarà gestito dagli enti locali/biblioteche ospitanti il punto di facilitazione sotto il coordinamento del Consorzio dei Comuni;
 - il progetto, tramite la Provincia autonoma, provvederà a colmare eventuali necessità di hardware e suppellettili necessarie all'allestimento dei punti.
- predisposizione e distribuzione dei materiali di promozione e comunicazione
 - il progetto, tramite la Provincia autonoma, anche con il proprio ufficio competente per la comunicazione, provvederà a ideare e produrre materiale promozionale e di comunicazione. Questo verrà diffuso ai cittadini tramite il network dei Comuni in particolare tramite le biblioteche comunali (n. 184 punti sul territorio)
- integrazione delle piattaforme informatiche per la fruizione della formazione e per il sistema di prenotazione degli appuntamenti di facilitazione
 - la Provincia autonoma, tramite la propria società in house di servizi digitali, provvederà all'integrazione delle piattaforme informatiche e alla realizzazione del portale del progetto
- integrazione con la piattaforma nazionale di monitoraggio
 - in seguito al lancio della piattaforma nazionale ed il relativo training che verrà fornito alle Regioni e alle Province Autonome si valuterà la necessità del supporto della società in house di servizi digitali per l'integrazione.

I punti permanenti di facilitazione digitale verranno aperti in fasi, in base ai target di utenza da facilitare.

Il target minimo riferito alle competenze digitali di base è di 17.000 cittadini dai 18 ai 74 anni, entro il 31/12/2025. Questo si traduce in:

- target minimo di 4.250 cittadini e servizi erogati raggiunti entro il 31 dicembre 2023
- target cumulativo di 10.200 cittadini e servizi erogati entro il 31 dicembre 2024
- target cumulativo di 17.000 entro il 31 dicembre 2025.

Per contribuire a raggiungere questo obiettivo è prevista l'attivazione dei 22 punti di facilitazione digitale, distribuiti all'interno del territorio provinciale, con le seguenti tempistiche:

- attivazione minimo di 16 punti di facilitazione entro il 31 dicembre 2023
- attivazione dei restanti 6 punti di facilitazioni entro il 31 dicembre 2024.

2.7 Coinvolgimento dei destinatari

L'ente attuatore condurrà una campagna di marketing e promozione territoriale dell'iniziativa, in collaborazione con l'Ufficio Stampa della Provincia autonoma, a valenza multicanale per favorire il raggiungimento di tutti i target selezionati con particolare attenzione ai target ritenuti più fragili o meno raggiungibili, al fine di portare alla massima conoscenza i servizi offerti nell'ambito del progetto. Nello specifico verranno realizzati:

- logo identificativo del progetto
- sito web specifico del progetto
- materiale comunicativo e promozionale di tipo cartaceo (volantini, manifesti, locandine) da diffondere nei luoghi di erogazione dei servizi e in altri punti di aggregazione dei target selezionati
- materiale comunicativo e promozionale digitale (video, gif, immagini, contenuti informativi altri) per social network, altri siti web, televisioni e spazi pubblicitari
- comunicati stampa e servizi giornalistici per trasmissioni televisive e radiofoniche locali.

Ulteriori azioni di coinvolgimento attivo della cittadinanza verranno realizzate, come sopra descritto, in collaborazione con gli altri partner (compresa Agenzia del lavoro attraverso i Centri per l'impiego e gli attori del comparto istruzione - scuole - oltre agli enti del terzo settore, che potranno interpellare e coinvolgere individualmente i destinatari ovvero promuovere il servizio attraverso eventi dedicati.

2.8 Attività svolte nei presidi/punti

Contestualmente all'attivazione dei presidi sul territorio, saranno progettati e avviati i vari servizi che ciascun punto, e i facilitatori ad esso assegnati, potranno offrire alla cittadinanza per la crescita e diffusione delle competenze digitali.

In particolare, i servizi che ciascun presidio offrirà saranno i seguenti:

- **formazione/assistenza individuale “a sportello” e su prenotazione;** tale servizio sarà svolto dai facilitatori coinvolti, e si concentrerà a supportare gli utenti nella crescita delle competenze digitali di base attraverso una sperimentazione applicativa dei servizi offerti dalla rete e, in particolare, dalla Pubblica Amministrazione trentina. Particolare attenzione sarà posta a diffondere le tecniche per la registrazione, collegamento ed utilizzo dei servizi della PA, evitando però di trasformare lo sportello in un help desk applicativo. Il punto di facilitazione ambisce a divenire, al contrario, un punto di aggregazione e riferimento per la cittadinanza sul tema del digitale.
- ciascun centro aiuterà gli utenti anche ad individuare le migliori opportunità formative fornite dal progetto, in particolare mediante la frequenza ai **corsi online** (asincroni e in autoformazione) e in **webinar** offerti durante l'anno. Sarà in alcuni casi possibile anche fruire dei corsi direttamente al centro, mediante la prenotazione dei PC messi a disposizione. I corsi saranno erogati (e monitorati) dal nodo formativo centrale del progetto (*cf. par. 2.3*).
- il presidio territoriale organizzerà anche **momenti di formazione in diretta (possibilmente in presenza), in micro-gruppi**, sulle tematiche di alfabetizzazione digitale, seguendo il formato ABC del PC (*cf. par. 2.3*).

I servizi erogati presso i presidi saranno resi disponibili possibilmente per almeno 20 ore settimanali (*cf. par. 2.3*).

2.9 Facilitatori digitali

I facilitatori digitali dedicati all'attività saranno in totale 44, 2 per ogni punto di facilitazione. Essi saranno formati attraverso il percorso dedicato messo a disposizione dal Ministero per l'innovazione e la transizione digitale.

Essi saranno sia dipendenti pubblici già in pianta organica presso gli sportelli provinciali o presso gli enti locali coinvolti (almeno il 70% del totale delle figure, come sopra meglio specificato), sia nuovo personale assunto specificatamente per il progetto Reti con contratto a tempo determinato nel rispetto delle normative vigenti. Il numero esatto di facilitatori interni ed esterni sarà oggetto di ulteriore analisi dettagliata durante la fase di confronto con il Consorzio dei Comuni trentini.

Agli operatori (dipendenti pubblici) impiegati presso gli uffici provinciali periferici e presso gli enti locali o le biblioteche individuati dal Consorzio dei Comuni Trentini quali punti di facilitazione sarà data la possibilità di seguire il percorso di formazione per facilitatori messo a disposizione da Repubblica Digitale.

Particolare attenzione sarà posta nella contrattualizzazione della quota di nuove risorse a tempo determinato dedicate alla facilitazione, al fine di assicurare un impiego efficiente del loro tempo e in modo da bilanciare in via ottimale la richiesta e offerta di facilitazione presso i singoli presidi sul territorio. Questo rischio sarà comunque mitigato in fase di avvio assumendo un minimo iniziale di risorse temporanee proporzionate al numero di punti di facilitazione attivati di anno in anno (vedasi dettagli nelle sezioni successive).

2.10. Luoghi fisici

Tutti i punti di facilitazione hanno a disposizione lo spazio fisico necessario per allestire le postazioni dedicate alla facilitazione dei cittadini, i quali potranno prenotare gli interventi.

L'ossatura principale è rappresentata dalle strutture logistiche degli enti pubblici coinvolti (sportelli provinciali di assistenza e informazione e sedi comunali incluse le biblioteche), con garanzia di distribuzione geografica capillare (*cf. par. 2.4*). A questo link le sedi degli sportelli periferici di assistenza e informazione della Provincia autonoma:

<https://comefareper.provincia.tn.it/Sportelli-per-il-pubblico/Dove-siamo-orari-e-contatti>.

2.11. Servizi finanziabili

Si prevedono le seguenti voci di spesa di progetto:

| Classe Rendicontabile | Impiego atteso del Budget di Progetto assegnato | Voci di Spesa Attesa |
|---|--|--|
| Servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale | >70% | <ul style="list-style-type: none">● Costo nuovo personale● Co-produzione di contenuti per la facilitazione specifici dei servizi territoriali● Rimborso spese vive dei facilitatori "esterni" (spese di trasferta e di mobilità in relazione alla modalità |

| | | |
|--|------|--|
| | | prevalentemente "itinerante" prescelta per i facilitatori selezionati sul mercato) |
| Attrezzature e/o dotazioni tecnologiche, connessione | <5% | <ul style="list-style-type: none"> • Equipaggiamento Hardware (PC, Schermi, Desk, printer, mobilio, Suppellettili) • Connessione internet e telefono (router, hardware; esclusa connessione di rete ADSL/fibra) • Servizi generali (costi di cablaggio e piccole modifiche interne alla sede - elettricista, tecnico informatico, muratore etc.) • Licenza d'uso software (e.g. canoni d'uso SaaS) |
| Attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi | <5% | Costi Marketing & Comunicazione (materiale, grafica, promozione) |
| Locazione locali per i punti attivati presso gli enti locali | <5% | Affitto annuale per estensione spazi centri, se necessario all'attività |
| Lavoro di integrazione software | <=5% | Attività di system integration e di evoluzione piattaforme per gestire l'interoperabilità tra sistema locale per fruizione contenuti, per booking corsi, per integrare piattaforme esistenti ed eventualmente per la comunicazione con sistema di monitoraggio |
| Altri costi | <5% | Eventuali altri servizi per consulenze specialistiche per la gestione ed esecuzione del progetto |

Il piano dei costi previsto è riportato nella seguente tabella riassuntiva e di dettaglio e copre le voci di spesa principali.

PIANO DEI COSTI ANNUALE

| VOCI del Piano Operativo | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | Totale | % |
|---|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| FORMAZIONE | - | 131.924 | 280.639 | 318.139 | 148.714 | 879.416 | 91% |
| COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI | 5.000 | 30.000 | 5.000 | 5.000 | - | 45.000 | 5% |
| ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE | 14.500 | 14.500 | 10.000 | - | - | 39.000 | 4% |
| TOTALE PIANO OPERATIVO | 19.500 | 176.424 | 295.639 | 323.139 | 148.714 | 963.416 | 100% |

NB: Si specifica che il sopra riportato piano è inteso ripartire annualmente le risorse per cassa.

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.

La Provincia autonoma è il soggetto responsabile dell’attivazione dei punti di facilitazione digitale previsti dal progetto, in via diretta per i punti attivati presso gli sportelli di assistenza e informazione al pubblico provinciali e indirettamente, per il tramite del Consorzio dei Comuni trentini, per gli ulteriori punti da selezionare e attivare presso gli enti locali. La Provincia stessa fornirà a tutti i punti la strumentazione hardware necessaria, il sistema di prenotazione e i contenuti ulteriori e peculiari relativi ai servizi pubblici erogati dagli enti del territorio e sovrintenderà alle interazioni necessarie con le proprie in house per gli aspetti ICT e di formazione.

All’avvio del progetto sarà nominato e attivato un tavolo di partenariato che effettuerà riunioni mensili durante il primo anno di operatività del progetto e con periodicità almeno trimestrale nel periodo successivo. Il tavolo è così composto:

- responsabile UMST semplificazione e digitalizzazione, con funzioni di coordinatore
- responsabile transizione digitale e area enti locali del Consorzio dei Comuni trentini
- referente rete sportelli periferici di assistenza e informazione
- responsabile Agenzia del lavoro
- referente reti Centri per l’impiego
- referente TSM
- referente Dipartimento per la trasformazione digitale.

In occasione della pianificazione e organizzazione di eventi specifici (es. digital day, digital week) il tavolo sarà integrato dai referenti degli stakeholder interessati o coinvolti (es. terzo settore, dipartimento PAT competente per le politiche scolastiche).

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

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

- *monitoraggio dei dati* relativi ai punti/presìdi attivati/potenziati dalla Regione/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.

Il team di progetto, con l'aiuto dell'UMST digitalizzazione e semplificazione della Provincia autonoma, prevede di integrare, in una piattaforma di accesso utenti, i servizi digitali dei propri enti (es. TSM - Trentino School of Management) necessari alla fruizione della facilitazione presso i centri di facilitazione ed in remoto. Il sistema prevederà una raccolta di log per il monitoraggio dei flussi di utenza e del tipo di facilitazione fornita.

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 ultra larga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno"¹.

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.

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

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*.

4. Piano progettuale di dettaglio

4.1 Predisposizione delle azioni sul territorio

Le attività principali che il progetto deve realizzare ed il periodo di esecuzione indicativo sono riportati nella tabella seguente.

| ATTIVITA' | DETTAGLI | PERIODO DI ESECUZIONE ATTESO |
|--|---|--|
| Stipula degli accordi | Stipula degli accordi con DTD e Consorzio dei Comuni trentini | Q4 2022 |
| Attivazione dell'accordo con il Consorzio dei Comuni Trentini per l'allestimento dei punti | L'Unità di missione strategica semplificazione e digitalizzazione della Provincia autonoma userà come ossatura dell'iniziativa il proprio network, gestito direttamente, di sportelli di assistenza al pubblico sul territorio (11 +1 sedi), gli altri punti presso le sedi comunali sono identificate con il coordinamento del Consorzio dei Comuni trentini all'attivazione operativa dell'accordo. | Q1 2023 |
| Identificazione dei facilitatori (nuove risorse) | Il progetto dovrà identificare per l'operatività del 2023 minimo cinque facilitatori professionisti (e minimo sette dal 2024) messi a disposizione di tutti i 22 centri in modalità mobile. Questo verrà realizzato attraverso il processo di selezione e somministrazione di lavoro temporaneo gestito dal Servizio per il personale della Provincia autonoma | Q2 2023 (con attivazione in ruolo entro e non oltre inizio secondo semestre) Q1 2024 (con attivazione in ruolo entro e non oltre inizio secondo semestre) |
| Formazione dei facilitatori | Tutti i facilitatori del progetto usufruiranno del percorso formativo fornito dal Ministero per l'Innovazione Tecnologica con rilascio della certificazione, il cui lancio è atteso entro il Q4 2022. | Q4 2022 Q4 2024 |

| | | |
|--|--|---|
| Progettazione ed implementazione dei sistemi informatici per la fruizione del servizio, log dei flussi e tipi di facilitazione fornita ed integrazione dei dati con il sistema di monitoraggio centrale (se fattibile) | Integrazione e costruzione di sito dedicato, piattaforma web per la fruizione dei contenuti asincroni e le prenotazioni, creazione log, interfaccia con il sistema di monitoraggio, predisposizione degli strumenti di videoconferenza e comunicazione, etc. | Q1 2023 |
| Progettazione degli eventi di Digital Day e Digital Week e identificazione delle scuole ed enti del terzo settore | Accordo interno di collaborazione tra UMST semplificazione e digitalizzazione della Provincia autonoma e Dipartimento competente per le politiche scolastiche Richiesta di manifestazione di interesse inviata alle scuole e al terzo settore per invitarli a ideare contenuti di facilitazione a favore dei cittadini durante gli eventi promozionali 'digital day' e 'digital week' che il progetto organizzerà ogni anno | Q4-2022 – Q2 2023 Q1-2024 Q1-2025 |
| Attività di avvio e operatività primi centri sul territorio | A partire dagli uffici provinciali periferici. Include eventuali procurement per hardware e installazione e set up dei punti. | Q1 2023 - Q4 2023 |
| Attività di avvio e operatività ulteriori centri sul territorio fino a raggiungere i 22 punti totali a regime | I rimanenti punti. Include eventuali procurement per hardware e installazione e set up dei centri. | Q4 2023 - Q4 2025 |

4.2 Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto

Le attività centralizzate di supporto gestite dalla UMST semplificazione e digitalizzazione della Provincia autonoma sono:

- la definizione dell'accordo di collaborazione con il Consorzio dei Comuni trentini
- il mandato al Servizio per il personale per la selezione dei facilitatori digitali aggiuntivi (esterni)
- il mandato alla società in house TSM per la produzione dei contenuti formativi di natura territoriale

- il mandato alla società in house Trentino digitale Spa per la predisposizione del sistema di prenotazione degli eventi di facilitazione per i cittadini
- il coordinamento degli eventi annuali
- la supervisione ed il monitoraggio dei risultati di tutte le sedi inclusa la condivisione della conoscenza e delle esperienze tra i vari centri
- il mandato alla società in house Trentino digitale Spa per la predisposizione degli strumenti tecnologici e hardware per i centri
- il mandato all'ufficio stampa per la comunicazione e il coinvolgimento dei target destinatari.

4.3 Gestione dei rapporti amministrativi

La tipologia di strumenti che determinano i rapporti amministrativi tra enti è elencata nella tabella della sezione 2.5.

4.4. Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori

Secondo le modalità di coordinamento e monitoraggio definite al 3.2, l'attività prevista è quella di incontri regolari, inizialmente con cadenza mensile e, una volta a regime, con cadenza trimestrale, tra gli enti attuatori per verificare la corretta fruizione del servizio presso tutti i centri, la corretta messa a terra dei centri secondo il programma di apertura ed in funzione dei target, per assicurare la qualità del servizio anche verificando i feedback raccolti dagli utenti e confrontare i volumi di utenza serviti nel periodo rispetto ai target.

Sul piano operativo, i centri man mano attivati secondo lo schema previsto verranno coinvolti in incontri regolari di allineamento organizzati dagli enti attuatori per monitorare i flussi di utenza, per capire le ottimizzazioni possibili - anche rispetto alla programmazione del supporto dei facilitatori mobili presso i centri e le località remote da coprire - per scambiare le esperienze sul territorio e per organizzare gli eventi comuni previsti durante l'anno.

Le statistiche e i dati di utenti facilitati verranno forniti regolarmente dai centri ai soggetti attuatori.

Inoltre, la Provincia Autonoma esplicita qui l'impegno a condividere con il Dipartimento i dati necessari per l'effettuazione delle attività di monitoraggio e valutazione attraverso il sistema di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento (cfr. par. 1.6.3).

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 | 12/2023 |
| m2 - 100% punti attivati/potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti | 12/2024 |
| m3 - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti | 12/2025 |

Al momento non sono previste ulteriori milestone di progetto.

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 2: Target di progetto

| Target di progetto | Q4 2023 | Q4 2024 | Q4 2025 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| t1. numero di cittadini unici formati** | 4250 | 5950 | 6800 |
| t2. numero di servizi erogati*** | na | na | na |

**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

Al momento non sono previsti ulteriori target di progetto.

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

Figura 1: Cronoprogramma

Cronoprogramma indicativo

| Fase progettuale | 2022 | | | | 2023 | | | | 2024 | | | | 2025 | | | | 2026 | |
|---|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|
| | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | Q 1 | Q 2 |
| Stipula degli accordi con DTD e soggetti esecutori | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Attivazione dell'accordo con il Consorzio dei Comuni per la localizzazione e avvio dei centri | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Identificazione dei facilitatori (nuove risorse) | | | | ■ | ■ | ■ | | | ■ | | | | | | | | | |
| Deployment dei facilitatori (nuove risorse) | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Formazione dei facilitatori | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| implementazione dei sistemi informatici per la fruizione del servizio ed integrazione | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Progettazione degli eventi di Digital Day e Digital Week e identificazione dei partner | | | | ■ | ■ | ■ | | | ■ | | | | ■ | | | | ■ | ■ |
| Attività di avvio e operatività primi centri sul territorio | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Attività di avvio e operatività ulteriori centri sul territorio fino a raggiungere 22 centri a regime | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Target previsti utenti facilitati | | | | | | | | ■ | | | | ■ | | | | ■ | | |

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 **963.416 euro** ovvero a € 44.000,00 in media per ciascuno dei **22** 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 allegata.

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:

