

## PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

### Missione 1 - Componente 1

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

#### TRA

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

#### E

**Regione Basilicata**, con sede legale in Potenza, Via Vincenzo Verrastro, 4 (CF: 80002950766) in persona del Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta Regionale, **Dott. Michele Busciolano**, giusta delega disposta con deliberazione della Giunta regionale n. 202200776 del 23/11/2022, in qualità di legale rappresentante della Regione Basilicata (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<sup>o</sup> 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 Regionale n. 202200776 del 23/11/2022, con la quale è stato conferito al Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta Regionale, Dott. Michele Busciolano la delega alla sottoscrizione del presente Accordo in rappresentanza della Regione Basilicata;

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

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

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**VISTO** il Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento europeo e del Consiglio

del 18 luglio 2018 che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale dell'Unione, che modifica i regolamenti (UE) n. 1296/2013, (UE) n. 1301/2013, (UE) n. 1303/2013, (UE) n. 1304/2013, (UE) n. 1309/2013, (UE) n. 1316/2013, (UE) n. 223/2014, (UE) n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato sviluppa e rende disponibile un apposito sistema informatico;

**VISTO** il decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59, recante “*Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti*”, convertito con modificazioni dalla legge 1° luglio 2021, n.101;

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

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

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

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

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

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

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

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

*pubbliche amministrazioni”;*

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

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

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

**VISTA** la Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*”;

**VISTA** la Circolare del 29 ottobre 2021, n. 25 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Rilevazione periodica avvisi, bandi e altre procedure di attivazione degli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*”;

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

**VISTA** la Circolare del 30 dicembre 2021, n. 32 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all’ambiente*”;

**VISTA** la Circolare del 31 dicembre 2021, n. 33 della Ragioneria Generale dello Stato recante “*Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR – Addizionalità, finanziamento complementare e obbligo di assenza del c.d. doppio finanziamento*”;

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

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

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

di interventi e soggetti attuatori del PNRR”;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CONSIDERATO** che la allegata Tabella A del citato Decreto del Ministro dell’economia e

delle finanze del 6 agosto 2021 individua il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale quale amministrazione titolare di risorse per la citata misura;

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

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

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

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

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

21/06/2022;

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

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

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

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

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

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

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

**RITENUTO** che, nel caso di specie, ricorrono i presupposti per attivare un accordo di collaborazione ai sensi dell'articolo 5, commi 6 e 7, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, nel rispetto delle vigenti normative e della giurisprudenza consolidata e che si rende necessario, pertanto, disciplinare gli aspetti operativi ed economico-finanziari della collaborazione di cui trattasi;

**VISTA** la nota prot. DTD\_PNRR-1714-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Regione Basilicata quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 1.412.378,00 (unmilionequattrocentododicimilatrecentosettantotto/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-2617-A del 24 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. 178/2022 - PNRR del 23/12/2022** del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale dott. Angelo Borrelli, con cui è stato delegato alla firma degli Accordi della Misura 1.7.2 PNRR il Cons. Paolo Donzelli, Coordinatore dell'Ufficio per l'indirizzo tecnologico del Dipartimento;

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

## **Articolo 1**

### ***(Premesse e definizioni)***

1. Le premesse e il Piano Operativo costituiscono parte integrante del presente Accordo.
2. Ai fini del presente Accordo si intende per:
  - a) Amministrazione titolare: Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, o anche solo "DTD";
  - b) Soggetto Attuatore: Regione Basilicata, 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-2617-A del 24 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 1.412.378,00 (unmilionequattrocentododicimilatrecentosettantotto/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 1.412.378,00 (unmilionequattrocentododicimilatrecentosettantotto/00) IVA inclusa come contributo delle spese effettivamente sostenute per le attività svolte, secondo quanto riportato nel Piano Operativo.
2. Successivamente alla registrazione del presente Accordo da parte degli organi di controllo, l'Amministrazione titolare, su richiesta del Soggetto attuatore, rende disponibile una quota di anticipazione, fino al massimo del 10% dell'importo di cui al comma 1, sul conto di tesoreria del Soggetto Attuatore, entro 30 giorni dalla richiesta compatibilmente con le disponibilità finanziarie.
3. Le successive richieste di trasferimento delle risorse potranno essere inoltrate dal

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

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

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

## **Articolo 9**

### ***(Monitoraggio e rendicontazione delle spese)***

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

## **Articolo 10**

### ***(Riduzione e revoca dei contributi)***

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

dall'art. 8, comma 5 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77.

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

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

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

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

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

## **Articolo 11**

### ***(Durata ed efficacia)***

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

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

## **Articolo 12**

### ***(Poteri sostitutivi)***

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

## **Articolo 13**

### ***(Modifiche)***

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

## **Articolo 14**

### ***(Riservatezza e protezione dei dati personali)***

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

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

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

4. Nel corso dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Accordo, ciascuna delle

Parti potrà trovarsi nella condizione di dover trattare dati personali riferibili a dipendenti e/o collaboratori dell'altra Parte, motivo per cui le stesse si impegnano sin d'ora a procedere al trattamento di tali dati personali in conformità alle disposizioni di cui al Regolamento Europeo (UE) 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) nonché di tutte le norme di legge di volta in volta applicabili.

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

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

## Articolo 15

### *(Disposizioni finali)*

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

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente dalle Parti.

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

*Per delega del Capo Dipartimento*  
**Cons. Paolo Donzelli**

*Per il Soggetto attuatore*  
*(Regione Basilicata)*

*Il Capo di Gabinetto del*  
*Presidente della Giunta Regionale*  
**Dott. Michele Busciolano**



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE

## **Allegato - Linee guida per la definizione del Piano Operativo TITOLO:**

**Progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale -  
Regione Basilicata”**

# Sommario

<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>1. Prototipo di punto di facilitazione digitale</b>	<b>6</b>
1.1. Obiettivi e specifiche	6
1.2. I servizi	7
1.3. Il facilitatore digitale	8
1.4. Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	9
1.5. La rete dei punti di facilitazione digitale	9
1.6. Gli strumenti di supporto	10
1.6.1. Il sistema di knowledge management	10
1.6.2. Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	10
1.6.3. Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	10
1.6.4. Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	11
<b>2. Descrizione del progetto della Regione Basilicata</b>	<b>12</b>
2.1. Contesto del progetto	13
2.2. Popolazione destinataria	16
2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto	16
2.4. Modello di distribuzione territoriale	21
2.5. Modello di aggregazione di rete	23
2.6. Modalità di attuazione	23
2.7. Coinvolgimento dei destinatari	24
2.8. Attività svolte nei presidi/punti	25
2.9. Facilitatori digitali	25
2.10. Luoghi fisici	26
2.11. Servizi finanziabili	27
<b>3. Modalità operative</b>	<b>28</b>
3.1. Modello di Governance del progetto	28
3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	28
3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	30
Climate and Digital Tagging	30
Equità di Genere	30
Valorizzazione e Protezione dei Giovani	30
Riduzione Divari Territoriali	31
Do Not Significant Harm (DNSH)	31
<b>4. Piano progettuale di dettaglio</b>	<b>32</b>
4.1. Predisposizione delle azioni sul territorio	32
4.2. Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	32

4.3.	Gestione dei rapporti amministrativi	33
4.4.	Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti capofila attuatori	33
<b>5.</b>	<b>Articolazione temporale del progetto</b>	<b>35</b>
<b>6.</b>	<b>Costi del progetto</b>	<b>38</b>
<b>7.</b>	<b>Integrazione con altri interventi</b>	<b>40</b>

## 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 delle buone pratiche.

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

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

- monitorare lo stato di avanzamento delle attività e il raggiungimento di target e milestone;
- produrre reportistica a supporto dei processi di decision making, incluse eventuali analisi predittive (sulla base dei dati esistenti) per meglio orientare l'evoluzione del servizio verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- supportare l'elaborazione, da parte del Dipartimento, di valutazioni relative all'efficacia

del servizio e di analisi d'impatto sui target di riferimento in relazione a diverse variabili organizzative (es. modalità di erogazione, contesto territoriale, dotazioni tecnologiche etc.) incluso l'adeguatezza dei contenuti formativi del catalogo delle risorse.

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

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

#### **1.6.4. 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 Basilicata

La realizzazione delle infrastrutture e il miglioramento della qualità e quantità dei servizi pubblici digitali sono state le principali leve alla base della programmazione regionale dell'ultimo decennio.

Il potenziamento dei servizi telematici erogati sul portale istituzionale regionale, nonché dalla pubblica amministrazione più in generale, è stato accompagnato da interventi, che hanno interessato tutto il territorio, finalizzati alla diffusione degli strumenti di interazione digitale e ad un innalzamento generalizzato delle competenze richieste per il loro corretto utilizzo. Nell'ambito del Centro Servizi Basilicata, struttura a supporto dell'innovazione sul territorio, sono stati attivati dei presidi per la distribuzione, a tutti i cittadini, di strumenti di interazione digitale con la pubblica amministrazione. Tali presidi sono stati, e lo sono tuttora, degli ottimi centri di assistenza e di formazione per quanti hanno fruito, e fruiscono, delle opportunità offerte.

Alla fine del 2021, se ci si riferisce ad una popolazione residente di circa 550.000 abitanti, i 5 sportelli al cittadino attivati, hanno distribuito gratuitamente sul territorio circa 10.000 identità SPID, 40.000 caselle di posta elettronica certificata e 65.000 certificati per la firma digitale, questi ultimi in una prima fase su token usb e poi utilizzabili con una applicazione web (firma digitale remota).

Il progetto "Rete dei servizi di facilitazione digitale della Regione Basilicata", che si andrà a dettagliare nelle successive sezioni, non può non partire da questa positiva esperienza che, da un lato, potrà catalizzare tutti i passaggi previsti nel presente piano, a partire dai tempi di attivazione dei punti di facilitazione fino alla facilità di intercettare l'utenza, e, dall'altro, potrà offrire concrete possibilità di sostenibilità, quindi interventi duraturi e di sistema.

Di seguito gli sportelli al cittadino attivi sul territorio:

1. Potenza -SPORTELLO SPRING - Via Vincenzo Verrastro, 8 - 85100 Potenza
2. Matera -SPORTELLO SPRING - Via Annibale Maria di Francia, 40 - 75100 Matera
3. Senise - Sede regionale distaccata del Dipartimento Politiche Agricole e Forestali - Zona Industriale snc - 85038 Senise (PZ);
4. Policoro – Sede regionale distaccata del Dipartimento Politiche Agricole e Forestali - Sede Corso Alcide de Gasperi, 10 – 75025 Policoro (MT) ;
5. Melfi – Sede distaccata Presidenza della Giunta - Piazza Federico II di Svevia, 1 (Ex Tribunale) – 85025 Melfi (PZ)

Il progetto da realizzare prevede:

1. il potenziamento dell'organico delle 5 strutture già operative, che passerebbe da 15 a 20 unità, al fine di includere nell'offerta i servizi erogati dai facilitatori;
2. l'apertura di 16 nuove sedi stabili (Lauria, Pisticci, Lavello, Venosa, Rionero, Avigliano, Bella, Tursi, Maratea, Bernalda, Irsina, Tricarico, Lagonegro, Rotonda, Stigliano, Sant'Arcangelo), su cui impegnare altrettante risorse nelle attività di facilitazione;
3. 11 sportelli itineranti per 11 aree del territorio con cui si garantirà la totale copertura di tutti i comuni ed anche delle principali strutture sanitarie e ospedaliere, con lo scopo di dotare la popolazione anziana degli strumenti idonei per un agevole accesso ai servizi

telematici in ambito sanitario (strumenti per l'accesso al fascicolo, ritiro dei referti online, pagamento dei ticket per visite e prelievi, telemedicina). Sugli 11 sportelli itineranti, saranno impegnati 11 facilitatori;

4. Ulteriori 3 facilitatori con la funzione di sopperire alle eventuali assenze che si registreranno nel periodo di riferimento (ferie, permessi ecc.) o di svolgere attività integrative quali ad esempio la realizzazione di eventi di comunicazione, redazione di contenuti didattici ecc.

In tutto il personale che opererà sul progetto è complessivamente di 35 unità. Queste risorse lavoreranno in sinergia con quelle impegnate nelle attività di sportello (15) e del contact center (5) che, oltre a fornire assistenza on line, sarà anche punto di convergenza delle richieste dei cittadini di servizi di facilitazione.

Le ore di lavoro settimanali per le risorse impegnate saranno pari a 24. Le sedi fisse saranno aperte al pubblico dalle 9:00 alle 12:00 dal lunedì al venerdì, e due giornate della settimana, da definire sulla base delle specifiche contingenze e del target da raggiungere (lavoratori, studenti, pensionati, professionisti ecc.), le strutture saranno operative anche nelle ore serali dalle 17:00 alle 21:30.

Nel definire la proporzionalità, nella ripartizione del bacino di utenza che ciascuno dei facilitatori deve servire, è stato ridimensionato il peso dei due capoluoghi di provincia. Le città, grazie ai presidi regionali già attivi da diversi anni, godono di maggiori servizi e opportunità rispetto ai piccolissimi centri, vantaggi derivanti dagli ambienti di lavoro più strutturati, università, scuole, associazioni, centri per anziani, organizzazioni sindacali ecc. Si è cercato, inoltre, nella definizione delle aree da servire un bilanciamento tra numero di abitanti e il numero di comuni. La priorità data in modo esclusivo ad uno solo dei due aspetti comprometteva in modo evidente la qualità e l'efficacia del servizio.

## **2.1. Contesto del progetto**

La popolazione residente censita dall'Istat in Basilicata al 31 dicembre 2020 ammonta a 545.130 unità, distribuita su una superficie di 9.992 Km<sup>2</sup>. La riduzione degli abitanti rispetto al censimento 2011 è significativa, con una media di oltre 5,5 abitanti su mille ogni anno. Oltre ai due capoluoghi di provincia, che rappresentano il 20% della popolazione complessiva, i centri con numero di abitanti compreso tra i 10.000 e 20.000, sono in tutto 9. Il resto della popolazione vive in comuni che per la gran parte sono al di sotto dei 5.000 abitanti.

Il tema della demografia assume assoluta centralità tra le questioni regionali, i cui esiti sono destinati a determinare la dimensione e le caratteristiche del "futuro" della Basilicata. I rischi di irreversibilità del declino demografico si manifestano con sempre maggiore evidenza, con tassi di natalità che si riducono costantemente in aggiunta alla crescita di emigrazione delle classi giovanili.

Un numero così ridotto di residenti ripartiti su un territorio esteso, e peraltro prevalentemente montuoso, è stato, e in parte lo è ancora, un ingombrante ostacolo per lo sviluppo e per la coesione regionale. I problemi legati all'accessibilità, alla logistica, alla mobilità di merci e persone, al potenziamento dell'infrastruttura tecnologica non sono fattori

marginali per la crescita economica.

Oggi, le infrastrutture tecnologiche realizzate nel corso dell'ultimo decennio possono concorrere ad interrompere e invertire la tendenza demografica, ad arginare il flusso migratorio dei giovani e allo stesso tempo offrire servizi di qualità anche alla popolazione più anziana.

La crisi pandemica, inoltre, ha accelerato il passaggio al digitale incrementando la richiesta di servizi telematici per meglio rispondere e adattarsi alle profonde trasformazioni.

Nell'ultimo biennio le restrizioni nella mobilità e nel distanziamento sociale hanno prodotto un nuovo modo di lavorare e di relazionarsi. Il telelavoro è stata una pratica comune per molti lavoratori e le nuove condizioni hanno evidenziato anche che le aziende e le pubbliche amministrazioni tecnologicamente più attrezzate sono state quelle che meglio di altre hanno sopperito ai disagi causati dalla pandemia.

Il presente progetto, in tale contesto, vuole essere una risposta alla necessità di superare un deficit di competenze che non consente, come evidenziato dal rapporto DESI 2021, lo strumento con cui la Commissione Europea effettua il monitoraggio sui progressi compiuti dagli Stati membri nella digitalizzazione dell'economia e della società, il salto di qualità che caratterizza una società moderna.

Il rapporto DESI, infatti, colloca l'Italia al 25° posto, su 27 paesi membri dell'Unione Europea, in tema di competenze digitali. In Basilicata, tale indicatore scende al di sotto della media italiana, sia in termini di competenze di base sia per le basse percentuali di specialisti ICT sul totale degli occupati. Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi internet, secondo i dati Eurostat, nel 2019 il 23% dei residenti in Basilicata di età compresa tra 16 e 74 anni non ha mai effettuato un accesso a internet, a fronte rispettivamente del 17% della media nazionale.

Le particolari contingenze, la riorganizzazione del lavoro e della didattica, una maggiore richiesta di servizi digitali derivanti da una mobilità limitata, il potenziamento della infrastruttura di rete, nonché le maggiori risorse derivanti dal PNRR costituiscono insieme una opportunità per un decisivo cambio di passo.

Sullo sfondo di questo notevole sforzo i principi cardine che si riassumono in: determinazione, cooperazione, investimenti sul valore creativo e innovativo che deriva dalle competenze individuali e conoscenze collettive.

### ***Esperienze pregresse da valorizzare e integrazione e complementarità con il Centro Servizi Basilicata***

Regione Basilicata sin dalla istituzione dell'Ufficio Società dell'Informazione, oggi Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale, ha orientato la sua azione verso il territorio cercando di creare le condizioni per garantire una crescita diffusa e superare un divario evidente tra le diverse aree. La condivisione di infrastrutture, progetti, risorse economiche e tecniche ha caratterizzato il percorso di innovazione della pubblica amministrazione locale. Tra le tante esperienze che si possono annoverare in tal senso, se ne segnalano due in particolare: 1) il progetto "Un computer in ogni casa" che ha segnato l'avvio dell'era digitale sul territorio, un investimento cospicuo grazie al quale ogni famiglia ha potuto dotarsi di una postazione informatica con connessione ad Internet; 2) l'Istituzione del "**Centro Servizi Basilicata**", struttura che opera attualmente su due linee di intervento: la

gestione del Centro Unico regionale per le Prenotazioni sanitarie (CUP) e il supporto all'innovazione sul territorio. Nelle attività di supporto trovano spazio azioni che si integrano con quelle del presente piano operativo accrescendone l'efficacia.

Gli sportelli al cittadino, che rappresentano una parte delle attività del Centro Servizi, sono nati nel 2012 per diffondere token dotati di certificati CNS e di firma digitale e, successivamente, hanno ampliato questa funzione, sulla scorta del successo riscontrato, per avviare la distribuzione di pec e identità digitale SPID e, infine, la firma digitale remota. Nei 5 centri regionali, tuttora attivi, si sono recati decine di migliaia di cittadini lucani che hanno voluto dotarsi di tali strumenti di interazione e che hanno fruito, e fruiscono, di assistenza tecnica e di formazione, in presenza e a distanza, per usare correttamente tali dispositivi nella fruizione dei servizi.

**Con l'introduzione dei punti di facilitazione digitale i servizi di sportello al cittadino potranno accrescere la loro azione sul territorio** in modo capillare, recependo le richieste che inevitabilmente scaturiranno nel corso delle attività formative da parte dei facilitatori digitali e che riguarderanno principalmente i soggetti più deboli e quelli che hanno maggiori difficoltà nella mobilità (persone anziane o con disabilità).

Le attività svolte dagli sportelli daranno, allo stesso tempo, impulso ed efficacia a quelle dei facilitatori digitali. La diffusione dello SPID, della firma digitale remota, della pec costituisce il passaggio preliminare per la fruizione di servizi on line erogati dalla pubblica amministrazione. Partendo da tali strumenti di interazione, i facilitatori potranno formare in modo agevole i cittadini nella fruibilità in modalità telematica dei principali servizi (Es. fascicolo sanitario, prenotazioni di visite ed esami clinici, accesso ai servizi dell'home banking, prestazioni INPS, video chiamate, messaggistica, e-mail, e-commerce ecc. ), sia su postazioni fisse che su smartphone, ed organizzare delle specifiche sessioni formative in presenza per assistere i cittadini fino al raggiungimento della loro completa autonomia. Un ulteriore aspetto che riguarderà in modo trasversale tutta la potenziale utenza è legato alla sicurezza informatica che farà da sfondo in ogni attività di formazione. Gli utenti dovranno acquisire piena consapevolezza sui rischi che si possono correre in rete ed essere in grado di ridurre la portata attraverso comportamenti corretti (gestione delle password, trattamento di e-mail pericolose, furto delle identità ecc.)

### ***Il coinvolgimento degli stakeholder sul territorio***

Le pubbliche amministrazioni locali saranno in questo progetto gli interlocutori privilegiati in quanto riescono a fornire un quadro esaustivo delle loro realtà e quindi le informazioni necessarie per pianificare adeguatamente gli interventi. Inoltre, le sedi pubbliche, con il progetto regionale "Basilicata 30 Mega" dispongono della connettività più prestante sul territorio (100Mbps) e possono mettere a disposizione spazi utilizzabili per lo scopo. Attraverso l'intermediazione delle pubbliche amministrazioni si ricercheranno interlocuzioni con il terzo settore, con le proloco, con le associazioni culturali, ecc., affinché si possa arrivare a un pieno coinvolgimento di tutti i cittadini. Sarà necessario, inoltre, raccordarsi con gli interventi previsti dal progetto "Servizio Civile digitale", per evitare che si determinino in alcune aree, conflitti e sovrapposizioni mentre in altre la totale assenza di servizi.

## ***Rischi e criticità progettuali***

La scarsa partecipazione attiva, che potrebbe riguardare tutti i target di riferimento, rappresenta la maggiore criticità progettuale da superare. Gli attuali sportelli sicuramente costituiscono un elemento di vantaggio nel perseguire gli obiettivi ma si tratta di una condizione non sufficiente per garantire il successo di questa iniziativa. Le azioni dovranno essere supportate da un piano di comunicazione e da interventi che siano adeguatamente rispondenti alle esigenze dei cittadini, i quali dovranno misurare con immediatezza le opportunità ed i vantaggi derivanti da un innalzamento delle loro conoscenze ed abilità.

## **2.2. Popolazione destinataria**

I dati del rapporto DESI evidenziano una diffusa carenza di competenze digitali, sia di livello base che di livello avanzato. Ne segue che tutta la popolazione, senza distinzione di sesso, di età o di classe sociale, è destinataria degli interventi progettuali.

Se da un lato vi è la necessità di supportare le persone anziane, che rappresentano anche la percentuale più rilevante della popolazione, affinché, attraverso i servizi digitali, possano sopperire alle difficoltà nella mobilità e fruire dei servizi telematici, in particolare quelli della telemedicina, dall'altro, vi è necessità di innalzare le competenze di base di imprenditori, professionisti, come di studenti e giovani disoccupati, questi ultimi benché siano in gran parte "nativi digitali", ed utilizzino con disinvoltura smartphone e computer, non sempre sviluppano conoscenze di base per soddisfare le crescenti richieste dal mondo del lavoro, sempre più orientato a figure professionali le cui competenze non possono prescindere da conoscenze ed abilità diffuse in ambito ICT.

Inoltre, le nuove frontiere dell'informatica (5G, IoT, Intelligenza Artificiale ecc.) aprono a nuovi e più qualificati servizi a cui dovrà corrispondere un ulteriore innalzamento delle conoscenze ed abilità minime per accedere e beneficiare di tali opportunità.

## **2.3. Caratteristiche e obiettivi del progetto**

**La quota dei cittadini che sarà raggiunta alla fine del 2025 sarà superiore alle 25.000 unità**, che è il target fissato dalla tabella di ripartizione delle risorse previste dal PNRR. Le ragioni di questa convinzione si fondano sul fatto che l'attività prevista dai facilitatori si integra con quella degli sportelli, già ampiamente utilizzati dai cittadini lucani, che rappresentano una solida base per un coinvolgimento esteso, anche se la percentuale della popolazione da formare non sarà sempre la stessa sul territorio.

Nei comuni capoluogo, dove vi sono più opportunità e più occasioni formative, la percentuale dei residenti che si vuole coinvolgere è dell'ordine del 3%. Questa percentuale sale al 4% nei centri, non capoluogo, su cui saranno attivati dei punti rete stabili, per salire al 7% nei comuni che saranno serviti da postazioni itineranti, dove si ritiene sia concentrata la quota di popolazione più consistente che necessita di supporto.

In linea con quanto previsto dalla tabella di ripartizione allegata al Decreto del Capo del Dipartimento per la trasformazione digitale di ripartizione n. 65 del 24/06/2022 **sarà altresì**

## **raggiunto il valore target di 37.5000 servizi erogati nel periodo di riferimento (Target T2)**

Attualmente gli sportelli attivi sono 5, allocati presso le sedi regionali di Potenza, Matera, Melfi, Senise, Policoro, dove sono impegnati 12 operatori di front office e 3 che svolgono attività di assistenza on line. Con il progetto attuale nelle sedi degli sportelli saranno avviate, con 5 nuove risorse, le attività formative dei facilitatori. Saranno aperte, inoltre, 16 sedi stabili sul territorio per coprire altrettante aree geografiche.

Le sedi aggiuntive impegneranno complessivamente 16 facilitatori (1 per ogni sede) per i quali si potranno prevedere, quando le esigenze lo richiederanno, anche spostamenti temporanei su sedi diverse da quelle assegnate originariamente. La flessibilità delle strutture in termini di organico e anche di orari di lavoro, dovrà essere un elemento caratterizzante il modello organizzativo, al fine di dare adeguata incisività agli interventi nel fronteggiare le diverse esigenze del territorio.

Le **21 sedi stabili** saranno le seguenti:

Potenza, Matera, Avigliano, Bella, Bernalda, Irsina, Lagonegro, Lauria, Lavello, Melfi, Maratea, Pisticci, Policoro, Rionero, Rotonda, Sant'Arcangelo, Senise, Stigliano, Tricarico, Tursi, Venosa.

I punti di facilitazione saranno aperti al pubblico dalle 9:00 alle 12:00, dal lunedì al venerdì, e due giornate della settimana, da definire sulla base delle specifiche contingenze e del target da raggiungere (lavoratori, studenti, pensionati, professionisti ecc.), le strutture saranno operative anche nelle ore serali dalle 17:00 alle 21:30. Le ore settimanali delle attività rivolte al pubblico saranno 24.

Alla fine del triennio di riferimento, le ore di formazione erogate in presenza supereranno le 115.000, con un tempo medio dedicato al singolo cittadino, dei circa 28.000 complessivi che si vogliono raggiungere, di oltre 4 ore. Naturalmente le ore di formazione in presenza potranno raddoppiare o triplicare se l'attività formativa è rivolta a gruppi di persone (minicorsi) a cui poi vanno sommate le ore per i corsi on line in modalità asincrona.

Nella distribuzione delle sedi stabili si è tenuto conto della suddivisione delle diverse aree del territorio su cui sono stati selezionati i centri più popolosi o quelli che, per ragioni diverse (es. presenza di presidi ospedalieri, scuole, attività economiche, pubbliche amministrazioni centrali), attirano quotidianamente un gran numero di cittadini, mentre per i comuni serviti da sportelli itineranti, si è ricercato un accorpamento che bilanciasse il numero dei comuni con il numero degli abitanti ivi residenti.

Pur cercando di mantenere una certa proporzionalità ai fini di una distribuzione equa del carico di lavoro tra i diversi punti della rete, si è tenuto conto che i capoluoghi sono in grado di offrire maggiori opportunità e occasioni in termini di supporto e formazione grazie alla presenza di sedi universitarie, scuole di ogni ordine e grado, sedi sindacali, associazioni, centri per anziani, centri culturali, biblioteche ecc.

Alle sedi stabili si aggiungono **11 punti rete itineranti** che impegneranno altrettanti facilitatori. La sintesi di questa ripartizione, con i dati riguardanti la popolazione residente e quella da formare, è riportata nella tabella seguente:

Sportello	Tipologia Punto Rete	COMUNE	CAP	PROVINCIA	ABITANTI	Popolazione da formare nel triennio 2023-2025	Quota annuale
1	Sede stabile	Potenza	85100	PZ	65420	1962	654
2	Sede stabile	Matera	75100	MT	59794	1793	597
3	Sede stabile	Melfi	85025	PZ	17196	687	229
4	Sede stabile	Policoro	75025	MT	17762	710	236
5	Sede stabile	Senise	85038	PZ	6656	266	88
6	Sede stabile	Pisticci	75015	MT	16889	675	225
7	Sede stabile	Lavello	85024	PZ	13139	525	175
8	Sede stabile	Lauria	85044	PZ	12166	486	162
9	Sede stabile	Sant'Arcangelo	85037	PZ	6062	242	80
10	Sede stabile	Rionero in Vulture	85028	PZ	12652	506	168
11	Sede stabile	Venosa	85029	PZ	11093	443	147
12	Sede stabile	Avigliano	85021	PZ	10796	431	143
13	Sede stabile	Bella	85051	PZ	4796	191	63
14	Sede stabile	Tricarico	75019	MT	4890	195	65
15	Sede stabile	Irsina	75022	MT	4459	178	59
16	Sede stabile	Bernalda	75012	MT	12050	482	160
17	Sede stabile	Stigliano	75018	MT	3768	150	50
18	Sede stabile	Lagonegro	85042	PZ	5192	207	69
19	Sede stabile	Maratea	85046	PZ	4837	193	64
20	Sede stabile	Rotonda	85048	PZ	3282	131	43
21	Sede stabile	Tursi	75028	MT	4849	193	64
22	Punto Rete Itinerante	Aliano	75010	MT	891	62	20
		Cirigliano	75010	MT	297	20	6
		Armento	85010	PZ	577	40	13
		Castelsaraceno	85031	PZ	1243	87	29
		Galicchio	85010	PZ	824	57	19
		Grumento Nova	85050	PZ	1598	111	37
		Missanello	85010	PZ	533	37	12
		Moliterno	85047	PZ	3663	256	85
		Montemurro	85053	PZ	1144	80	26
		Noepoli	85035	PZ	773	54	18
		San Chirico Raparo	85030	PZ	955	66	22
		San Martino D'agri	85030	PZ	685	47	15
		Sarconi	85050	PZ	1405	98	32
Spinoso	85039	PZ	1362	95	31		
Viggiano	85059	PZ	3269	228	76		
<b>Totale Punto Rete 22</b>					<b>19219</b>	<b>1338</b>	<b>446</b>
23	Punto Rete Itinerante	Calvera	85030	PZ	361	25	8
		Carbone	85030	PZ	550	38	12
		Castronuovo Di Sant'andrea	85030	PZ	943	66	22
		Chiaromonte	85032	PZ	1778	124	41
		Episcopia	85033	PZ	1276	89	29
		Fardella	85034	PZ	559	39	13

		Francavilla in Sinni	85034	PZ	3987	279	93
		Roccanova	85036	PZ	1345	94	31
		San Costantino Albanese	85030	PZ	624	43	14
		San Paolo Albanese	85030	PZ	226	15	5
		San Severino Lucano	85030	PZ	1419	99	33
		Teana	85032	PZ	551	38	12
		Viggianello	85040	PZ	2790	195	65
<b>Totale Punto Rete 23</b>					<b>16409</b>	<b>1144</b>	<b>381</b>
24	Punto Rete Itinerante	Banzi	85010	PZ	1230	86	28
		Barile	85022	PZ	2664	186	62
		Ginestra	85020	PZ	721	50	16
		Maschito	85020	PZ	1511	105	35
		Montemilone	85020	PZ	1438	100	33
		Palazzo San Gervasio	85026	PZ	4540	317	105
		Rapolla	85027	PZ	4146	290	96
		Rapone	85020	PZ	908	63	21
		Ripacandida	85020	PZ	1594	111	37
		Ruvo del Monte	85020	PZ	993	69	23
<b>Totale Punto Rete 24</b>					<b>19745</b>	<b>1377</b>	<b>459</b>
25	Punto Rete Itinerante	Ferrandina	75013	MT	8137	569	189
		Castelluccio Inferiore	85040	PZ	1955	136	45
		Castelluccio Superiore	85040	PZ	739	51	17
		Latronico	85043	PZ	4173	292	97
		Nemoli	85040	PZ	1402	98	32
		Rivello	85040	PZ	2591	181	60
		Trecchina	85049	PZ	2159	151	50
<b>Totale Punto Rete 25</b>					<b>21156</b>	<b>1478</b>	<b>492</b>
26	Punto Rete Itinerante	Colobraro	75021	MT	1086	76	25
		Montalbano Jonico	75023	MT	6874	481	160
		Nova Siri	75020	MT	6663	466	155
		Rotondella	75026	MT	2489	174	58
		San Giorgio Lucano	75027	MT	1091	76	25
		Scanzano Jonico	75020	MT	7635	534	178
		Valsinni	75029	MT	1384	96	32
		Cersosimo	85030	PZ	571	39	13
		Terranova di Pollino	85030	PZ	1065	74	24
<b>Totale Punto Rete 26</b>					<b>28858</b>	<b>2016</b>	<b>672</b>
27	Punto Rete Itinerante	Atella	85020	PZ	3744	262	87
		Filiano	85020	PZ	2800	196	65
		Forenza	85023	PZ	1901	133	44
		Muro Lucano	85054	PZ	4999	349	116
		Picerno	85055	PZ	5687	398	132
		Ruoti	85056	PZ	3383	236	78
		San Fele	85020	PZ	2654	185	61
<b>Totale Punto Rete 27</b>					<b>25168</b>	<b>1759</b>	<b>586</b>
28		Albano di Lucania	85010	PZ	1369	95	31

		Balvano	85050	PZ	1751	122	40
		Baragiano	85050	PZ	2536	177	59
		Castelgrande	85050	PZ	841	58	19
		Pescopagano	85020	PZ	1727	120	40
		Pignola	85010	PZ	6830	478	159
		Tito	85050	PZ	7162	501	167
		Vaglio	85010	PZ	1903	133	44
		Vietri di Potenza	85058	PZ	2694	188	62
<b>Totale Punto Rete 28</b>					<b>26813</b>	<b>1872</b>	<b>624</b>
29	Punto Rete Itinerante	Abriola	85010	PZ	1329	93	31
		Brienza	85050	PZ	3873	271	90
		Castelmezzano	85010	PZ	744	52	17
		Marsico Nuovo	85052	PZ	3910	273	91
		Marsicovetere	85050	PZ	5536	387	129
		Paterno	85050	PZ	3100	217	72
		Sant'Angelo Le Fratte	85050	PZ	1331	93	31
		Sasso Di Castalda	85050	PZ	766	53	17
		Satriano di Lucania	85050	PZ	2254	157	52
		Savoia Di Lucania	85050	PZ	1018	71	23
		Tramutola	85057	PZ	2946	206	68
<b>Totale Punto Rete 29</b>					<b>26807</b>	<b>1873</b>	<b>624</b>
30	Punto Rete Itinerante	Acerenza	85011	PZ	2204	154	51
		Anzi	85010	PZ	1573	110	36
		Calvello	85010	PZ	1775	124	41
		Cancellara	85010	PZ	1166	81	27
		Genzano di Lucania	85013	PZ	5377	376	125
		Oppido Lucano	85015	PZ	3627	253	84
		Pietragalla	85016	PZ	3930	275	91
		San Chirico Nuovo	85010	PZ	1225	85	28
		Tolve	85017	PZ	3047	213	71
<b>Totale Punto Rete 30</b>					<b>23924</b>	<b>1671</b>	<b>557</b>
31	Punto Rete Itinerante	Accettura	75011	MT	1679	117	39
		Calciano	75010	MT	678	47	15
		Gorgoglione	75010	MT	888	62	20
		Grassano	75014	MT	4865	340	113
		Grottole	75010	MT	2088	146	48
		Oliveto Lucano	75010	MT	374	26	8
		Salandra	75017	MT	2595	181	60
		Brindisi Montagna	85010	PZ	840	58	19
		Campomaggiore	85010	PZ	746	52	17
		Corleto Perticara	85012	PZ	2351	164	54
		Guardia Perticara	85010	PZ	524	36	12
		Trivigno	85018	PZ	603	42	14
<b>Totale Punto Rete 31</b>					<b>18231</b>	<b>1271</b>	<b>423</b>
32	Punto Rete Itinerante	Craco	75010	MT	651	45	15
		Garaguso	75010	MT	1001	70	23

	Miglionico	75010	MT	2395	167	55
	Montescaglioso	75024	MT	9224	645	215
	Pomarico	75016	MT	3884	271	90
	San Mauro Forte	75010	MT	1310	91	30
	Laurenzana	85014	PZ	1642	114	38
	Pietrapertosa	85010	PZ	945	66	22
<b>Totale Punto Rete 32</b>				<b>21052</b>	<b>1469</b>	<b>489</b>
<b>Totale Abitanti e Popolazione da Formare</b>				<b>545130</b>	<b>27914</b>	<b>9304</b>

Ulteriori 3 risorse completeranno la squadra di lavoro e consentiranno di sopperire ad eventuali assenze dei colleghi o di integrarne le attività.

Gli sportelli regionali continueranno la loro distribuzione dei dispositivi di interazione digitale (Pec, firma digitale remota, Spid) e, attraverso la rete dei facilitatori, potranno meglio rilevare i fabbisogni del territorio e ampliare la propria azione di distribuzione. Va da sé che l'attivazione della rete dei facilitatori avrà un significativo impatto anche nella distribuzione dei dispositivi di firma digitale, dello SPID e della PEC sul territorio. L'andamento dei valori numerici di tali strumenti di interazione costituirà un indicatore importante per misurare l'efficacia degli interventi previsti nel presente piano.

#### ***Aspetti innovativi e di sostenibilità del progetto***

L'aspetto più innovativo del progetto, che si avvantaggia di strutture che sono operative sul territorio da oltre un decennio, è caratterizzato da estrema flessibilità del modello organizzativo che garantisce ad ogni cittadino, qualsiasi sia la sua condizione e in qualsiasi posto risieda, il supporto costante attraverso le strutture stabili e quelle itineranti di riferimento. Inoltre, le strutture operative si faranno carico di individuare le esigenze ed esercitare un ruolo proattivo verso le strutture pubbliche, le associazioni, le scuole, le proloco per promuovere interventi, nelle forme più idonee e flessibili.

I facilitatori digitali dovranno assicurare piena disponibilità negli spostamenti sul territorio e flessibilità negli orari di lavoro, ciò per assicurare, da un lato, una distribuzione equa del carico sulle risorse impegnate e, dall'altro, un servizio pienamente inclusivo in ogni area del territorio.

L'operatività, di tali centri di facilitazione digitale, adeguata periodicamente alle esigenze che l'innovazione tecnologica farà emergere, potrà essere sostenibile anche a scadenza del 2025. Questo perché una parte del personale da utilizzare nelle attività di facilitazione, sarà selezionata all'interno del Centro Servizi Basilicata, e come tale, continuerà ad operare nel CSB anche alla scadenza del presente progetto.

Il contratto attuale, avviato in data 1/6/2022, ha durata di 2 anni con possibilità di rinnovo per un ulteriore biennio. Alla scadenza definitiva, sicuramente, i servizi saranno rinnovati, assicurando continuità al personale, con una nuova procedura di gara.

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

La popolazione sul territorio è distribuita prevalentemente nei piccoli centri. Sono 131 i comuni, comprensivi dei due capoluoghi su cui si concentra il 20% circa degli abitanti. Solo 9 comuni hanno più di 10.000 cittadini residenti, mentre quasi 110 comuni sono al di sotto dei 5.000 abitanti.

La presenza di soli presidi stabili porterebbe a marginalizzare molti dei più piccoli comuni e, di conseguenza, escludere una fetta importante della popolazione che è quella che poi necessita maggiormente di sostegno. Per tale motivo si è optato per una diversificazione dei punti rete includendo un numero considerevole di strutture itineranti, per andare oltre i riferimenti stabili e poter raggiungere ogni cittadino del territorio. Questo vuol dire, attraverso le postazioni fisse, garantire, da un lato, un riferimento costante a tutti i cittadini che possono agevolmente muoversi e che devono sopperire a contingenze particolari ed estemporanee, dall'altro, garantire alla popolazione più anziana, e a quella che è limitata nella mobilità, di fruire dei servizi dei punti rete anche presso i propri luoghi di residenza, con una frequenza di circa tre volte al mese.

Per le 21 sedi stabili, la scelta è stata orientata verso i comuni più popolosi o quelli che rappresentano già un riferimento per le zone limitrofe (perché vi sono scuole, aree industriali e commerciali, strutture sanitarie, sedi di pubbliche amministrazioni centrali, ecc.).

I punti rete itineranti opereranno su 11 aree distinte che includeranno i 110 paesi restanti, suddivisi secondo un criterio di bilanciamento tra numero di comuni e popolazione da servire.

Inoltre, si riscontrerà che, nonostante il potenziamento dell'organico, non vi è proporzionalità tra personale impegnato nei 2 comuni capoluogo rispetto al numero di operatori che presiederanno le altre sedi stabili o quelle di centri serviti da strutture itineranti.

Questa disparità, come già evidenziato, deriva dalle maggiori opportunità offerte nei capoluoghi.

Per ciò che concerne le sedi da utilizzare per l'insediamento dei nuovi presidi stabili e dei punti itineranti, ci si muoverà con questa modalità:

1. Laddove siano presenti **sedi regionali**, saranno recuperati gli spazi, adeguatamente attrezzati per svolgere le attività previste;
2. In assenza di sedi regionali, saranno richiesti gli spazi utili per lo scopo, in primo luogo alle amministrazioni comunali che potranno mettere a disposizione **biblioteche, centri sociali, sedi comunali**. Oltre agli spazi, gli enti locali metteranno a disposizione la connettività per accedere ai servizi di rete. In mancanza di queste condizioni si dovranno ricercare, privilegiando altre strutture pubbliche o enti del terzo settore, luoghi con le caratteristiche richieste. Per le sedi regionali come per le altre 16 sedi stabili, si provvederà alla fornitura delle necessarie postazioni informatiche;
3. **Per i punti di facilitazione itineranti, si dovrà individuare per ogni comune servito, seguendo gli stessi criteri adottati nei punti precedenti, la sede su cui svolgere le attività formative, attrezzata con computer portatili ed altri dispositivi utili allo scopo, da spostare di volta in volta.**

Va ribadito che, nella logica di distribuire in modo equo il carico di lavoro sui facilitatori e allo stesso tempo garantire piena inclusione da parte di tutti i cittadini, l'organizzazione sarà all'impronta della flessibilità ed anche dello scambio proficuo delle migliori esperienze realizzate.

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

Regione Basilicata ha da tempo costruito una community con le amministrazioni locali. Dal 2000 vengono condivise infrastrutture per la connettività (RUPAR), data center, progetti sull'innovazione, risorse finanziarie, tecniche ed amministrative. Per tale ragione gli enti locali sono gli interlocutori più naturali e quelli che saranno coinvolti più attivamente nelle attività progettuali.

Con le amministrazioni coinvolte in modo diretto nel progetto, saranno sottoscritte apposite convenzioni che regoleranno le modalità di collaborazione.

## **2.6. Modalità di attuazione**

**Regione Basilicata intende realizzare l'iniziativa con la modalità di attuazione diretta (progetto cosiddetto a titolarità) quale titolare del progetto. Ai fini dell'attuazione dello stesso Regione Basilicata intende ricorrere all'attivazione, nell'ambito del contratto in essere di affidamento della commessa relativa al Centro Servizi Basilicata al Raggruppamento temporaneo d'impresa aggiudicatario, di una specifica linea di intervento finalizzata alla realizzazione della rete dei facilitatori digitali. Poiché il progetto della rete dei facilitatori digitali amplia le risorse e i servizi che attualmente Regione Basilicata eroga attraverso il Centro Servizi Basilicata, è opportuno che le attività di coordinamento, a livello regionale, competano all'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale. Ciò sia per consentire che le diverse attività si attuino in modo sinergico, e quindi nella forma più efficace ed efficiente, sia perché allo stesso ufficio compete la responsabilità per la transizione al digitale dell'amministrazione regionale e il raccordo con gli enti locali in tutti i progetti finalizzati alla innovazione tecnologica sul territorio.**

**La selezione dei facilitatori sarà demandata al Raggruppamento Temporaneo di Imprese che attualmente opera sulla commessa del CSB nell'ambito della specifica linea di intervento finalizzata alla realizzazione della rete dei facilitatori digitali, sulla base dei profili idonei allo scopo che saranno indicati dall'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale.**

Delle 35 risorse da selezionare, 11 dei facilitatori dovranno esseri individuati all'interno della struttura del CSB, e quindi spesati sull'attuale contratto, mentre per le altre 24 unità la selezione riguarderà risorse nuove, che le aziende del RTI aggiudicatario della commessa del CSB recluteranno direttamente sul mercato sulla base di specifici profili, caratterizzati da referenze funzionali alle prospettive attuali e a quelle che potranno delinearsi in un futuro meno prossimo. Ciò per far sì che la sostenibilità del progetto e di un suo ampliamento sia anche per il futuro una possibilità concreta.

**Sarà, invece, lo stesso Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale ad indire le gare per la fornitura necessaria all'allestimento delle sedi stabili come per le dotazioni necessarie per lo svolgimento delle attività itineranti, nonché della fornitura del materiale consumabile per le postazioni.**

Le sedi pubbliche o private, utilizzate per le attività formative e di sportello, dovranno essere disponibili nel triennio di riferimento per la realizzazione del progetto. Le amministrazioni pubbliche, o quelle del terzo settore coinvolte, dovranno farsi carico dei consumi energetici e della pulizia e della sicurezza delle sedi.

Tuttavia Regione Basilicata potrà prevedere la stipula di accordi con enti del terzo settore che prevedano il riconoscimento di un contributo alle attività di facilitazione, formazione e promozione dell'iniziativa, qualora vi siano evidenti costi aggiuntivi o attività di supporto necessari alla realizzazione degli interventi.

I dettagli di ciò che compete alla Regione e ai soggetti che contribuiranno, con le loro strutture e con le loro risorse, alla realizzazione del progetto saranno specificati in una convenzione sottoscritta dai rappresentanti legali delle parti in causa e tale accordo avrà durata triennale.

## **2.7. Coinvolgimento dei destinatari**

Il coinvolgimento dei destinatari è senza dubbio l'elemento decisivo per il successo del progetto e, pertanto, non si può escludere, nella definizione dei contenuti e delle modalità di erogazione, da associare ai diversi target di riferimento, una piena e ampia condivisione degli obiettivi e delle modalità più appropriate nel perseguirli. Le amministrazioni locali, il terzo settore, le scuole di ogni ordine e grado, le associazioni culturali, le proloco, le aziende sanitarie e ospedaliere, le piccole e medie imprese, le organizzazioni sindacali, in particolare quelle che rappresentano i pensionati, dovranno concorrere in un primo passaggio alla individuazione delle tematiche di maggiore interesse ed anche alla modalità e alla tempistica con cui ottenere la maggiore efficacia dell'azione progettuale.

Dall'analisi dei dati che scaturiranno dal confronto con tali stakeholder, e ciò avverrà nella prima mensilità che segue la sottoscrizione dell'accordo con il Dipartimento, verrà definito ed avviato un piano di comunicazione che dovrà essere aggiornato annualmente per correggere eventuali deficit evidenziati dal sistema di monitoraggio.

L'esperienza pregressa degli sportelli al cittadino suggerisce delle buone pratiche per diffondere messaggi in grado di far maturare una consapevolezza diffusa sulla opportunità di accrescere le proprie competenze e migliorare, grazie alla tecnologia, la propria qualità di vita. I siti istituzionali dovranno contenere delle sezioni specifiche che consentano ai diversi utenti di accedere a contenuti formativi o di fare delle specifiche richieste. La formazione iniziale si baserà sul corretto utilizzo dei canali di comunicazione, costantemente aperti, a cui tutti i cittadini potranno fare riferimento per informarsi sull'offerta formativa e relativa programmazione nei diversi punti di facilitazione, o per richiedere interventi di supporto personalizzati.

Il contact center del CSB sarà punto di confluenza delle richieste telefoniche e via mail di informazione o di interventi di formazione. Con il consolidamento dei servizi, le richieste saranno principalmente dirottate sul sito ad hoc che sarà realizzato.

Le televisioni e le radio locali saranno nella fase di avvio del progetto le casse di risonanza di maggiore impatto, attraverso cui si orienterà l'utenza verso le proprie amministrazioni locali che diverranno centri di snodo per indirizzare i cittadini verso i punti di facilitazione sul territorio. Ad ogni modo, la campagna di comunicazione avverrà in tutte le forme possibili e terrà conto anche di eventi significativi che potranno riguardare le diverse tipologie di utenza

da servire. Sarà il piano di comunicazione, da redigere con il contributo dell'Ufficio Stampa Regionale e con i grafici del CSB, a stabilire, in modo dettagliato, quando e quali strumenti di comunicazione attivare per sfruttare appieno tali occasioni e raggiungere specifici target. La revisione annuale del piano di comunicazione è un passaggio necessario se si tiene conto delle diverse esigenze che potranno emergere nel corso del triennio di riferimento derivanti dalla velocità con cui la tecnologia evolve.

## **2.8. Attività svolte nei presidi/punti**

La formazione e l'assistenza personalizzata erogata su prenotazione, in primis sull'utilizzo degli strumenti di interazione digitale (SPID, PEC, FIRMA DIGITALE che saranno erogati a richiesta presso gli stessi punti di facilitazione) nell'accesso ai servizi telematici della pubblica amministrazione (FSE, refertazioni online, richiesta di prestazioni sanitarie, pagamenti, servizi INPS, Agenzia dell'entrate, servizi di telemedicina ecc.) ma anche dell'home banking, dell'e-commerce ecc., costituiscono l'iniziale attività di base della rete dei facilitatori che dovranno accompagnare i cittadini in tutti i passaggi elementari fino al raggiungimento della piena autonomia nell'utilizzo di postazioni informatiche, fisse e mobili, e alla corretta interazione nella fruizione dei servizi telematici.

A ciò si aggiungeranno dei corsi erogati in modalità blended, con lezioni in presenza e lezioni erogate in modalità di autoapprendimento e asincrona a gruppi ristretti di persone attraverso materiali già disponibili o preparati ad hoc.

Minicorsi riguardanti gli applicativi più in uso nell'automazione delle procedure di ufficio saranno erogati con regolarità e con esercitazioni mirate alla risoluzione di problematiche riguardanti esigenze specifiche dei cittadini.

Non mancheranno iniziative fuori da questo perimetro. La priorità dell'azione formativa sarà orientata verso gli strati della popolazione che hanno maggiori difficoltà nella mobilità e nell'accesso ai servizi (persone anziane e malate che risiedono in aree marginali e poco accessibili, disoccupati di lunga durata ecc.), ma il progetto potrà stimolare e accrescere il fabbisogno di innovazione e di competenze digitali in modo trasversale in ogni ambito della vita sociale, culturale ed economica.

Per tale ragione sarà costante l'interlocuzione con tutti i soggetti pubblici e del terzo settore che operano sul territorio con cui si potranno condividere interventi mirati.

## **2.9. Facilitatori digitali**

Al fine di dare spinta ed efficacia al progetto, ricercando sinergie con attività consolidate e valorizzando il know how maturato sul territorio, **la rete dei facilitatori avrà un suo nucleo iniziale in risorse del CSB operanti sul tema dell'innovazione.**

**A questo gruppo di lavoro, quantificato in 11 persone, i cui costi continueranno ad afferire sulla commessa attuale, si aggiungeranno 24 nuove risorse con adeguati profili, selezionate dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese che attualmente gestisce il personale del CSB.**

La selezione terrà conto anche di referenze aggiuntive, che siano maggiormente compatibili e spendibili nell'ambito dell'attività del CSB, dove potrà concretizzarsi la possibilità di rendere sostenibile il presente progetto oltre la sua scadenza prevista.

Oltre alle esperienze pregresse, salvaguardando tutte le tutele previste per i lavoratori, coloro che saranno impegnati sulle attività di facilitazione dovranno garantire flessibilità all'organizzazione, sia in termini di mobilità e di orario di lavoro sia in termini di versatilità nell'affrontare tematiche nuove, derivanti dalla natura dinamica che caratterizza l'innovazione digitale.

**A supporto della rete dei facilitatori opererà anche il Contact Center del CSB**, a cui potranno essere indirizzate, in modalità telefonica o via mail, le richieste di informazioni o di erogazione di corsi di formazione o di assistenza online.

Il contact center avrà anche un controllo sulle richieste che perverranno via web, al fine di predisporre una mappa completa delle richieste e dei fabbisogni dei cittadini, da inoltrare alla struttura di coordinamento aziendale per programmare e ottimizzare gli interventi.

## **2.10. Luoghi fisici**

La distribuzione dei punti di facilitazione digitale è stata già descritta nei paragrafi precedenti.

Ogni comune del territorio potrà fruire dei servizi erogati dai punti di facilitazione, nella forma di postazione stabile o itinerante.

La rete unitaria della pubblica amministrazione attivata nel 2000 fa ritenere con fiducia che laddove non vi sia la presenza di sedi regionali si potrà fare riferimento alle sedi comunali, o quelle sotto il loro diretto controllo (biblioteche, centri sociali, scuole ecc.). In alternativa, si verificherà la presenza di centri idonei appartenenti ad altri soggetti pubblici ed enti del terzo settore.

Pertanto, anche per i punti di facilitazione itineranti, saranno esclusi gli acquisti o i noli di pullman o camper attrezzati, ma i riferimenti saranno sempre spazi in sedi pubbliche da attrezzare all'occorrenza con dispositivi portatili.

Normalmente gli spazi che saranno richiesti per svolgere le attività di sportello e/o formative consistono di due stanze, una delle quali sarà utilizzata per svolgere minicorsi in presenza; dovrà avere una dimensione tale da consentire l'allestimento di un'aula con almeno 4 postazioni informatiche in aggiunta ai dispositivi accessori (router, stampante, fax, lavagna interattiva ecc.).

Per i punti di facilitazione itineranti, le attrezzature portatili dovranno garantire l'allestimento di aule con almeno 4 postazioni per l'erogazione dei minicorsi.

Va da sé che, laddove vi sia necessità di potenziare gli interventi formativi, per maggiori adesioni dell'utenza o per specifiche contingenze, la flessibilità organizzativa, a cui va aggiunta anche quella riguardante l'uso delle attrezzature informatiche, consentirà di fronteggiare richieste che vanno al di là della programmazione ordinaria.

Per l'acquisto delle attrezzature informatiche occorrenti, sarà l'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale ad espletare una gara sul MEPA, dopo avere stimato le reali esigenze funzionali alla programmazione degli interventi da realizzare.

## 2.11. Servizi finanziabili

Il principale costo del progetto è associato al personale. Saranno 24 le nuove assunzioni, in aggiunta alle 11 già contrattualizzate sul progetto del CSB, con cui garantire nel triennio 2023-2025 un impegno costante sul territorio per un innalzamento delle competenze digitali di una significativa quota della popolazione regionale. I facilitatori digitali lavoreranno settimanalmente per 24 ore in attività che vanno da corsi di formazione da tenere in presenza, supporto personalizzato per l'accesso ai servizi telematici, orientamento e consulenza, preparazione di contenuti didattici, attività di sensibilizzazione all'innovazione digitale.

Rientreranno, inoltre, nei costi progettuali l'acquisto dei dispositivi per l'allestimento delle aule informatizzate, mediante quattro postazioni, fisse o mobili, per ciascun punto della rete dei facilitatori. La percentuale di incidenza per questi costi sarà, in ogni caso, al di sotto del limite previsto dal bando.

Saranno finanziati anche gli eventi e gli spazi acquistati sui media per la realizzazione del piano di comunicazione e saranno rimborsati i costi per gli spostamenti dei facilitatori sui punti rete itineranti.

Non saranno sostenuti costi per l'elettricità, pulizia e sicurezza delle sedi ecc.

Saranno le amministrazioni pubbliche, o i soggetti ospitanti, che si faranno carico di tali costi che in gran parte sono già compresi nelle spese di gestione ordinaria.

Laddove siano evidenti sia attività di supporto ai facilitatori sia spese aggiuntive non ordinarie, la Regione Basilicata potrà stipulare direttamente accordi con enti del terzo settore coinvolti che prevedano l'attribuzione di un contributo per le attività di formazione, facilitazione e promozione dell'iniziativa. L'importo massimo che Regione potrà corrispondere per un punto di rete non potrà superare 2.000 euro annui.

Va ribadito che l'organizzazione, grazie anche al know how maturato dal personale del CSB nel corso degli anni, avrà le competenze per programmare, coordinare e realizzare tutte le attività tecniche e formative previste per il raggiungimento dello scopo (creazione di contenuti didattici, realizzazione e gestione del sito da allestire, gestione e configurazione delle reti, aspetti legati alla sicurezza e alla privacy ecc.). Ovviamente, il coordinamento del progetto sul territorio, nella sua parte più operativa, sarà di competenza dell'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale che dovrà ricercare le sinergie sia con le attività a supporto dell'innovazione del CSB e con altri progetti in fase di realizzazione o che si realizzeranno nel corso del triennio di riferimento, sia per il coinvolgimento degli stakeholders e, in particolare, dei soggetti che sottoscriveranno la convenzione con Regione Basilicata.

### **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.

L’iniziativa finalizzata all’attivazione dei punti di facilitazione digitale è assegnata all’Ufficio Speciale per l’Amministrazione Digitale. A tale Ufficio compete l’attuale gestione della commessa del Centro Servizi Basilicata, e quindi il coordinamento di tutte le attività ad essa associate, e la transizione per il digitale per l’ente regione.

La ricerca di sinergie con altri enti e altri progetti non può prescindere dal coinvolgimento e da un ruolo primario per tale ufficio. Considerare, inoltre, le attività dei facilitatori una estensione ed un completamento dei servizi erogati dagli sportelli ai cittadini, rende tale ufficio la sede naturale del coordinamento delle attività operative sul territorio.

È necessario, tuttavia, definire le linee di azione per ricercare la massima efficacia ed efficienza dell’intervento e ciò potrà realizzarsi attraverso la partecipazione degli stakeholders che dovranno apportare un contributo costante di idee e di informazioni che siano di supporto alle decisioni.

A seguito della sottoscrizione dell’Accordo con il Dipartimento, sarà definito ed aperto un tavolo di partenariato e redatta una relazione di sintesi delle esigenze e delle problematiche che ciascun interlocutore evidenzierà, a cui farà seguito la definizione e l’attuazione delle procedure per la selezione delle risorse, l’individuazione delle sedi sul territorio, la definizione e l’espletamento delle gare finalizzate all’acquisto del necessario equipaggiamento tecnologico utile alla realizzazione del progetto, la sottoscrizione delle convenzioni con coloro che metteranno a disposizione le loro strutture, e il loro sostegno, nel triennio di riferimento, e quindi il piano di comunicazione con cui presentare ed attivare i punti rete sul territorio.

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

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

- *monitoraggio dei dati* relativi ai punti/presidi attivati/potenziati dalla Regione/Provincia Autonoma e all'attività svolta attraverso i bandi territoriali rispetto ai cittadini che fruiranno dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e distribuiti rispetto alle milestone secondo quanto indicato nel capitolo 5 "Articolazione temporale del progetto") e a elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali;
- *monitoraggio dell'efficacia del progetto nazionale sulla base di una misurazione qualitativa 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.

In aggiunta, al monitoraggio dei dati e dei risultati raggiunti dal progetto, Regione Basilicata effettuerà un monitoraggio sulle attività relative agli sportelli per la distribuzione degli strumenti di interazione digitale misurandone l'incremento numerico sul territorio. Inoltre, sarà analizzata costantemente, attraverso la piattaforma Web Analytics Italia, strumento che offre statistiche in tempo reale sui visitatori dei siti, la reportistica dettagliata per comprendere il comportamento degli utenti e quindi intraprendere azioni finalizzate a servizi sempre più usabili, efficaci ed inclusivi. Sarà monitorato, in particolare, l'incremento dell'utilizzo dei servizi digitali (Es. il numero di referti on line, il numero delle prenotazioni on line, dei pagamenti ecc.) ed anche la variazione incrementale nella distribuzione ai cittadini dei dispositivi di accesso ai servizi telematici.

Laddove saranno definiti su specifici settori interventi finalizzati ad un innalzamento delle competenze, saranno anche individuati specifici indicatori per la misurazione dei risultati.

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

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

#### **Climate and Digital Tagging**

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

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

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

L’intervento in particolare contribuisce allo sviluppo del capitale umano, e incide anche sull’effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia.

Il progetto di Rete dei servizi di facilitazione digitale garantisce quindi un approccio verde e digitale rispetto a tutte le attività svolte.

#### **Equità di Genere**

Il progetto sarà eseguito nel rispetto del principio di equità di genere, sia puntando alla costituzione di una rete di facilitatori digitali che, anche a livello territoriale, favorisca l’equilibrio di genere, sia con la previsione di iniziative volte a favorire il superamento del divario digitale di genere.

#### **Valorizzazione e Protezione dei Giovani**

Il Progetto è coerente con diversi ambiti di applicazione del sostegno, ai sensi dell’art. 8

del Regolamento (UE) 2021/1056 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021 che istituisce il Fondo per una transizione giusta.

Inoltre, il carattere innovativo del progetto potrà valorizzare le competenze dei giovani.

Il progetto “Rete dei servizi di facilitazione digitale” volto a limitare l’esclusione digitale della popolazione italiana, ha l’obiettivo di rafforzare le competenze digitali dei giovani e degli adulti, accrescendo il capitale umano in sinergia con un più ampio ricorso alle nuove tecnologie. La costituzione della rete di facilitatori digitali va in questa direzione, individuando nella valorizzazione dei giovani una delle principali chiavi per il successo progettuale, anche in sinergia con il progetto “Servizio civile digitale”, oltre che prevedendo anche azioni di alfabetizzazione digitale e inclusione per il target giovanile, tenendo conto delle specificità socio-economiche del singolo territorio.

### **Riduzione Divari Territoriali**

Uno degli obiettivi principali del PNRR riguarda la riduzione dei divari territoriali che caratterizzano il nostro Paese: “la Missione 1 avrà un impatto significativo nella riduzione dei divari territoriali. Oltre il 45% degli investimenti nella connettività a banda ultralarga si svilupperanno nelle Regioni del Mezzogiorno”<sup>1</sup>.

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

### **Do Not Significant Harm (DNSH)**

Come già specificato al punto relativo al “*Climate and Digital Tagging*”, il progetto delle “Rete dei servizi di facilitazione digitale” potrà avere un impatto positivo sull’ambiente.

In particolare, gli interventi per l’alfabetizzazione digitale di base previsti nei punti di facilitazione digitale permetteranno ad un numero crescente di cittadini di potersi avvalere di strumenti digitali nell’interazione quotidiana sociale e con i soggetti pubblici e privati, riducendo la necessità di spostamento fisico, favorendo anche un maggiore utilizzo di servizi energetici a minore impatto ambientale e di strumenti legati alla *smart mobility*

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

## **4. Piano progettuale di dettaglio**

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

Vengono riportate di seguito le azioni che saranno intraprese sul territorio, a seguito della sottoscrizione dell'Accordo con il Dipartimento, ai fini del perseguimento degli obiettivi del presente piano operativo:

1. Convocazione degli stakeholders e definizione di un accordo di partenariato. Definizione delle priorità e degli ambiti di intervento sul territorio, dopo una dettagliata analisi del contesto e delle esigenze evidenziate dai diversi interlocutori (attività periodica- 1 incontro al mese nel primo anno e 1 incontro ogni 3 mesi negli anni successivi);
2. Attivazione, nell'ambito del contratto del CSB, della linea di intervento finalizzata alla realizzazione della rete dei facilitatori digitali,
3. Selezione da parte del RTI del personale interno al CSB e quello di nuova assunzione che dovrà svolgere attività di facilitazione digitale sul territorio;
4. Avvio dell'attività formativa per il personale selezionato;
5. Individuazione delle sedi pubbliche e/o degli enti del terzo settore da eleggere a punti rete sul territorio;
6. Sottoscrizione dei protocolli di intesa con i soggetti che concorreranno alla realizzazione degli interventi principalmente con proprie strutture e risorse;
7. Gara su MEPA indetta dall'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale per l'acquisto dell'equipaggiamento tecnologico per l'allestimento delle sedi fisse e itineranti dei punti rete;
8. Realizzazione e configurazione delle aule e degli spazi da utilizzare;
9. Definizione e avvio di un piano di comunicazione (attività periodica da realizzarsi ogni anno);
10. Attivazione dei punti rete sul territorio;
11. Monitoraggio delle attività ed azioni correttive (attività periodica. Prima della scadenza degli incontri con gli stakeholders va prodotta una relazione di sintesi sulle attività svolte e sui risultati raggiunti).

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

L'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale, già Ufficio Società dell'Informazione, svolge da oltre 5 lustri, un'attività di promozione e sostegno alla digitalizzazione del territorio. Molti sono stati i progetti condivisi con tutti i soggetti pubblici e molti gli interventi infrastrutturali realizzati (connettività, datacenter ecc.). Allo stesso ufficio compete la gestione del Centro Servizi Basilicata le cui attività saranno in parte indirizzate alla rete dei facilitatori digitali e in parte in servizi che in molti aspetti estendono e completano il percorso finalizzato alla creazione di condizioni che stimolino ed agevolino l'innovazione digitale sul territorio.

Il RTI dovrà orientarsi, nell'attività di selezione, verso profili che siano funzionali allo scopo, tenendo in conto anche di eventuali referenze tecniche aggiuntive e di esperienze pregresse

delle risorse da assumere. Ciò per far sì che il gruppo di lavoro possa trovare continuità nella sua attività, anche a fronte di rinnovate esigenze, condizione che facilita la sostenibilità del progetto anche in un futuro che va oltre il 2025.

Oltre al percorso formativo, previsto dal Dipartimento, per uniformare le competenze richieste ai formatori per questo specifico progetto, il personale selezionato dovrà fare una formazione aggiuntiva presso la Regione, organizzata dal RTI, al fine di favorire l'integrazione e il coordinamento con le altre attività.

La Regione si farà carico di interloquire con gli enti che dovranno mettere a disposizione le proprie sedi per le attività dei facilitatori e quindi, attraverso un bando pubblico, farsi carico dell'approvvigionamento delle postazioni informatiche da utilizzare.

Il RTI e l'Ufficio Speciale per l'Amministrazione digitale, si confronteranno con l'Ufficio Stampa Regionale per definire il piano di comunicazione del progetto, che sarà rinnovato annualmente dopo avere analizzato i dati derivanti dall'attività di monitoraggio del progetto.

#### **4.3. Gestione dei rapporti amministrativi**

L'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale, come per le tante esperienze di collaborazione già realizzate sul territorio, sarà l'interlocutore di riferimento per i soggetti che metteranno a disposizione le loro strutture e/o le loro risorse per la realizzazione dei punti rete dei facilitatori digitali. Tale canale di comunicazione sarà utilizzato per la definizione e la sottoscrizione delle convenzioni come per i rapporti amministrativi, tecnici e per problematiche di qualsiasi natura dovessero emergere nel corso delle attività riguardanti i punti di facilitazione. Per ciò che concerne la convenzione, ci saranno alcuni aspetti organizzativi, logistici, ed economici che costituiranno una parte variabile dell'accordo che dovrà essere definito dopo una dettagliata analisi del contesto o di particolari contingenze di cui è necessario tenere conto nella definizione delle modalità di collaborazione. Va da sé che il gruppo di lavoro gestirà direttamente i rapporti con l'utenza, i problemi tecnici, di comunicazione sul territorio, quelli legati alla programmazione didattica, alla gestione dei siti ecc., fornendo resoconti dettagliati e periodici per ciascuna delle attività svolte ai vertici aziendali e quindi all'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale che condividerà tali risultanze con il Dipartimento e con gli stakeholders e gli enti coinvolti.

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

Come specificato già in altri punti del documento Regione Basilicata intende realizzare il progetto con le modalità dell'attuazione diretta (cosiddetto progetto a titolarità) principalmente avvalendosi della commessa già in essere relativa al Centro servizi regionali, affidata ad un RTI aggiudicatario, attraverso l'introduzione di una linea di intervento specifica relativa all'attuazione della rete di facilitazione. Conseguentemente Regione Basilicata non prevede l'individuazione di Enti capofila attuatori.

In questo scenario l'Ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale provvederà al coordinamento delle attività progettuali attraverso la definizione di programmi operativi volti a definire le attività di dettaglio in capo al Centro servizi regionali e l'interlocazione sistematica con gli altri interlocutori coinvolti nell'attivazione dei presidi e nelle attività di

comunicazione e promozione delle iniziative.

Le attività di monitoraggio saranno attuate utilizzando il sistema di monitoraggio nazionale per la misura 1.7.2.

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

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

**Tabella 2: Ulteriori milestone di progetto**

Ulteriori milestone di progetto*	Scadenze (mm/aa)
M4 – Redazione e avvio piano di comunicazione	<b>02/2023</b>
M5 – 75% delle convenzioni sottoscritte con enti	<b>03/2023</b>
M6 – Formazione 100% del personale	<b>03/2023</b>
M7 – Rendiconti annuali su attività di monitoraggio	<b>12/2023 – 12/2024 – 12/2025</b>

[\*milestone definite a discrezione della Regione/Provincia Autonoma]

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

T1 Numero di cittadini partecipanti alle attività di formazione:

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

**Tabella 3: Target di progetto**

Target di progetto	Q4 2023*	Q4 2024*	Q4 2025*
t1. numero Di cittadini unici formati**	6.250 (25%)	15.000 (60%)	25.000 (100%)

t2. numero di servizi erogati***	9.375 (25%)	22.500 (60%)	37.500 (100%)
----------------------------------	-------------	--------------	---------------

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

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

#### **Tabella 4: Ulteriori target di progetto**

Non sono previsti ulteriori target di progetto. .

<b>Ulteriori target di progetto*</b>	<b>Q4 2023</b>	<b>Q4 2024</b>	<b>Q4 2025</b>
t3. ..			
t4. ...			

[\*Target definiti a discrezione della Regione/Provincia Autonoma]

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

**Figura 1: Cronoprogramma**

Fase progettuale	2022				2023				2024				2025				2026	
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 1	Q 2	Q 1	Q 2
Attivazione linea di intervento sul contratto CSB																		
Accordo di partenariato e aggiornamento attività progettuali																		
Selezione e formazione del personale																		
M6: formazione 100% personale																		
Individuazione delle sedi per le attività di facilitazione																		
Sottoscrizione delle convenzioni																		
M4: convenzioni sottoscritte con enti																		
Gara MEPA materiale informatico																		
Redazione e realizzazione piano di comunicazione																		
M5: Piano di comunicazione																		
Attività dei punti rete																		
M1: 75% punti attivati e 25% del target t1																		
M2: 100% punti attivati e 60% target t1																		
M3:100% target t1 raggiunto																		
Monitoraggio e controllo																		
M7: Rendiconti annuali																		

## 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 2.017.000,00 euro ovvero a circa € 63.031,00 in media per ciascuno dei **32 punti** realizzati.

Alla spesa complessiva prevista, **la Regione concorre per un importo pari a 605.000 euro, mentre i fondi del PNRR associati al progetto sono pari a € 1.412.378.**

I costi delle attrezzature informatiche puntano all'allestimento di ambienti dotati di 4 postazioni di lavoro e saranno a carico della Regione, quale ulteriore quota di compartecipazione al finanziamento del progetto.

Come già esplicitato in altri punti del documento, i costi relativi alla formazione, alla comunicazione e realizzazione degli eventi formativi saranno primariamente sostenuti attraverso il ricorso all'attivazione, nell'ambito del contratto in essere del Centro Servizi Basilicata, di una specifica linea di intervento finalizzata alla realizzazione della rete dei facilitatori digitali. Il contratto attuale, avviato in data 1/6/2022, ha durata di 2 anni con possibilità di rinnovo per un ulteriore biennio.

Regione Basilicata si riserva altresì di stipulare direttamente accordi con enti del terzo settore coinvolti nelle attività dei presidi sul territorio che prevedano l'attribuzione di un contributo per le attività di formazione, facilitazione e promozione delle iniziative, qualora vi siano evidenti costi aggiuntivi o attività di supporto necessari alla realizzazione degli interventi.

La tabella di seguito riporta il Piano dei costi annuali a livello di Piano operativo.

## PIANO DEI COSTI ANNUALI DEL PIANO OPERATIVO

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
<b>FORMAZIONE</b>	- €	217.459 €	434.793 €	434.793 €	217.333 €	<b>1.304.378 €</b>	<b>92%</b>
<b>COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI</b>	- €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	- €	<b>108.000 €</b>	<b>8%</b>
<b>ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE</b>	- €	- €	- €	- €	- €	- €	<b>0%</b>
<b>TOTALE PIANO OPERATIVO</b>	- €	<b>253.459 €</b>	<b>470.793 €</b>	<b>470.793 €</b>	<b>217.333 €</b>	<b>1.412.378 €</b>	<b>100%</b>

## 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:**

