

## 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 Emilia-Romagna**, con sede legale in Bologna, Viale Aldo Moro, 52 (CF: 80062590379) in persona del Dirigente responsabile del Settore Digitalizzazione, Promozione, Comunicazione, Liquidazioni, **Dott. Fabio De Luigi**, giusta delega disposta con deliberazione della Giunta regionale n. 2200 del 12/12/2022, in qualità di legale rappresentante della Regione Emilia-Romagna (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>a</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. 2200 del 12/12/2022, con la quale è stato conferito al Dirigente responsabile del Settore Digitalizzazione, Promozione, Comunicazione, Liquidazioni, Dott. Fabio De Luigi la delega alla sottoscrizione del presente Accordo in rappresentanza della Regione Emilia-Romagna;

**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 accreditati, alle richieste di pagamento, alle modalità di rendicontazione per l’attuazione dell’iniziativa Next Generation EU Italia;

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

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

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

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

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

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

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

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

di interventi e soggetti attuatori del PNRR”;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21/06/2022;

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

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

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

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

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

**CONSIDERATO** che l'ANAC, con la delibera n. 567 del 31 maggio 2017, ha puntualizzato al riguardo che *“(...) la disciplina dettata dal citato art. 5, comma 6, del d.lgs. 50/2016, indica in maniera tassativa i limiti entro i quali detti accordi possono essere conclusi, affinché possa ritenersi legittima l'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-1717-P del 27 settembre 2022, con la quale il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha individuato la Regione Emilia-Romagna quale Soggetto attuatore di una parte della Misura 1.7.2 per un importo di euro 8.737.367,00 (ottomilionisettescentotrentasettemilatrecentosessantasette/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-2832-A del 14 dicembre 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. 181 /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 Emilia-Romagna, 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-2832-A del 14 dicembre 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 8.737.367,00 (ottomilionisettecentotrentasettemilatrecentosessantasette/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 8.737.367,00 (ottomilionisettecentotrentasettemilatrecentosessantasette/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 Emilia-Romagna)*

*Il Dirigente responsabile del Settore*  
*Digitalizzazione, Promozione,*  
*Comunicazione, Liquidazioni*  
**Dott. Fabio De Luigi**

# Progetto “Digitale Facile in Emilia-Romagna” in attuazione della Misura PNRR 1.7.2 “Centri di facilitazione digitale”

Versione 23/11/2022

## Sommario

1.	PROTOTIPO DI PUNTO DI FACILITAZIONE DIGITALE	5
1.1	Obiettivi e specifiche	5
1.2	I servizi	6
1.3	Il facilitatore digitale	6
1.4	Aspetti logistici e attrezzature tecnologiche	7
1.5	La rete dei punti di facilitazione digitale	8
1.6	Gli strumenti di supporto	8
1.6.1	Il sistema di knowledge management	8
1.6.2	Il Catalogo della formazione sul sito web Repubblica Digitale	8
1.6.3	Il sistema di monitoraggio centrale dei servizi di facilitazione digitale	9
1.7	Le sinergie con il progetto Servizio civile digitale	9
2.	DESCRIZIONE DEL PROGETTO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA	10
2.1	Contesto del progetto	10
2.1.1	Specificità territoriali	10
2.1.2	La situazione dei servizi della P.A. al cittadino	11
2.1.3	Situazione iniziale della facilitazione digitale in Emilia-Romagna	14
2.1.4	Integrazione e complementarità con altri interventi attivi/programmati dalla Regione	16
2.1.5	Stakeholder attivi sul territorio	17
2.1.6	Rischi e contromisure	18
2.2	Popolazione destinataria	19
2.3	Caratteristiche e obiettivi del progetto	22
2.3.1	Aspetti innovativi del progetto	22
2.3.2	Sostenibilità del progetto	23
2.4	Modello di distribuzione	23
2.5	Modello di aggregazione di rete	24
2.6	Modalità di attuazione	26
2.6.1	Attività gestite dalla Regione	26
2.6.2	Attività affidate agli altri enti	26
2.7	Coinvolgimento dei destinatari	27
2.8	Attività svolte nei presidi/punti	27
2.8.1	Tipologia di servizi di facilitazione digitale	27
2.8.2	Organizzazione dei servizi di facilitazione digitale	28
2.8.3	Aspetti logistico-strumentali dei PuntiFD	29

2.9	Facilitatori digitali	30
2.10	Luoghi fisici	31
2.11	Servizi finanziabili	31
3.	MODALITÀ OPERATIVE	32
3.1	Modello di Governance del progetto	32
3.2	Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto	32
3.3	Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI	33
4.	PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO (delle attività in capo a Regione Emilia-Romagna)	34
4.1	Predisposizione delle azioni territoriali	34
4.2	Definizione e realizzazione delle attività regionali centralizzate di supporto	35
4.3	Gestione dei rapporti amministrativi (con gli Enti sub-attuatori)	35
4.4	Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti sub-attuatori	35
5.	ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PROGETTO	36
6.	COSTI DEL PROGETTO	37
7.	INTEGRAZIONE CON ALTRI INTERVENTI	37

## ABSTRACT

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”;
- la diffusione del “Servizio civile digitale”.

Nello specifico, in riferimento allo sviluppo di una “Rete dei servizi di facilitazione digitale”, l'obiettivo del progetto nazionale è l'accrescimento delle competenze digitali diffuse (secondo il **modello europeo DigComp**) 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'obiettivo verrà raggiunto mediante **lo sviluppo e il potenziamento della Rete dei servizi di facilitazione digitale sul territorio**.

Il Dipartimento per la Transizione Digitale ha elaborato un modello nazionale per lo sviluppo di questa rete, e sulla base di questo è stato poi richiesto alle Regioni e alle Province Autonome 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.

Con riferimento all'**Emilia-Romagna**, è stato previsto lo stanziamento di risorse pari a un totale di 8,7 M€. In base alla **Tabella nazionale di ripartizione di risorse, punti/nodi e target** gli obiettivi assegnati al progetto della Regione Emilia-Romagna da raggiungere entro dicembre 2025 sono

- Erogare servizi di facilitazione digitale a **159mila cittadini unici** (target T1), ipotizzando di raggiungere 238.500 interazioni di servizio (target T2, raccomandato ma non vincolante);
- attivare **199 Punti di facilitazione digitale** (PuntiFD).

Il presente documento contiene nei capitoli 1, 3, 4, 5, 6 e 7 la definizione del modello a livello nazionale, con alcune specifiche rispetto alla declinazione sul territorio dell'Emilia-Romagna, mentre nel capitolo 2 viene presentata più approfonditamente la versione regionale del progetto.

## 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 da Regione Emilia-Romagna 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 Emilia-Romagna 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 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 da Regione Emilia-Romagna, 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 Regione Emilia-Romagna nel corso dei numerosi incontri di *capacity building* previsti, sempre a carico del Dipartimento.

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

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

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

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

Per favorire il coordinamento tra Regione Emilia-Romagna 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 EMILIA-ROMAGNA

### 2.1 Contesto del progetto

#### 2.1.1 Specificità territoriali

L'Emilia-Romagna ha quasi 4,5 milioni di abitanti (4.458.000 al 1° gennaio 2022) residenti in 330 comuni. Dal **punto di vista territoriale**, questa popolazione per quasi la metà (43%) si trova nei 10 comuni capoluogo - quasi tutti sopra i 100mila abitanti (Cesena ne ha 97mila) - e in altri tre grandi comuni sopra i 50mila abitanti (Faenza 59mila, Imola 70mila, Carpi 72mila). Un altro 49% della popolazione (circa 2,2 milioni) vive nelle fasce di comuni medio-grandi (44 comuni con 15-50mila abitanti; Sassuolo il comune più grande in questo gruppo ha 40mila residenti) e medio-piccoli (138 comuni con 5-15mila abitanti). Segue una coda di 135 comuni piccoli (51 tra i 3-5mila abitanti) e molto piccoli (84 comuni sotto i 3mila abitanti), dove risiede il rimanente 7% della popolazione, circa 340mila persone.

Gran parte dei comuni piccoli (94/135) si trova nelle aree montane: sono 121 i comuni classificati come montani ai sensi della LR 2/2004 con complessivi 460mila abitanti. In tutte aree appenniniche è presente almeno un comune più grande (dai 10mila abitanti in su) che fa da baricentro per molti servizi pubblici e privati, eccetto nel piacentino dove tutti i comuni sono più piccoli, mentre nel bolognese ce ne sono diversi più grandi, soprattutto in prossimità di Bologna.

La **Tabella 1** sintetizza la situazione appena descritta ed evidenzia anche, dal punto di vista amministrativo, la presenza di Comuni singoli (e relativi residenti), cioè non appartenenti ad Unioni di comuni. In Emilia-Romagna, l'associazionismo intercomunale è stato fortemente promosso e sostenuto dalla Regione e sono presenti **39 Unioni di comuni** che raggruppano 255 dei 330 Comuni complessivi e hanno spesso una popolazione significativa (20 di esse **superano i 50mila abitanti**) anche se distribuita su centri di varia dimensione. Come si dirà più avanti, per l'attuazione del progetto PNRR gli Enti locali saranno incoraggiati ad agire collaborando tra loro -a partire dalle Unioni già in essere- al fine di raggiungere una scala operativa minima che consenta di condurre le attività previste con un profilo costi-risultati sostenibile e coerente con gli obiettivi attesi di progetto.

**Tabella 1 - Comuni dell'Emilia-Romagna per classi dimensionali (dati al 01/01/2022)**

Classe	Fascia di popolazione	N° comuni (di cui singoli)	Popolazione complessiva (di cui nei comuni singoli)
1	< 3000	84 (18)	139.822 (42.595)
2	3001-5000	51 (7)	201.177 (28.930)
3	5001-15.000	138 (23)	1.209.562 (202.481)
4	15.001-50.000	44 (14)	1.002.397 (327.098)
5	> 50.001	13* (9)	1.905.048
<b>Totale</b>		<b>330</b>	<b>4.458.006</b>

\* Tutti i Comuni capoluogo sono Singoli, eccetto Cesena che fa parte dell'Unione Valle del Savio.

Dal punto di vista demografico, la distribuzione della popolazione dell'Emilia-Romagna per fasce di età/fasi della vita è riassunta nella **Tabella 2**. La tabella evidenzia in particolare la presenza di oltre 1 milione di senior e anziani (gli over 80 anni sono 370mila) che, date le maggiori esigenze di supporto digitale rispetto alle altre fasce d'età, saranno il target principale del progetto PNRR. Su questo torneremo più avanti nella § 2.2.

**Tabella 2 - Popolazione Emilia-Romagna per fasce di età/fasi della vita (dati al 01/01/2022)**

Bambini (0-15 anni)	Studi superiori (16-24 anni)	Lavoro e famiglia (25-54 anni)	Fine lavoro e pensione (55-64 anni)	Senior attivi (65-74 anni)	Anziani (>75 anni)
598.852	371.269	1.746.389	656.630	510.880	573.986

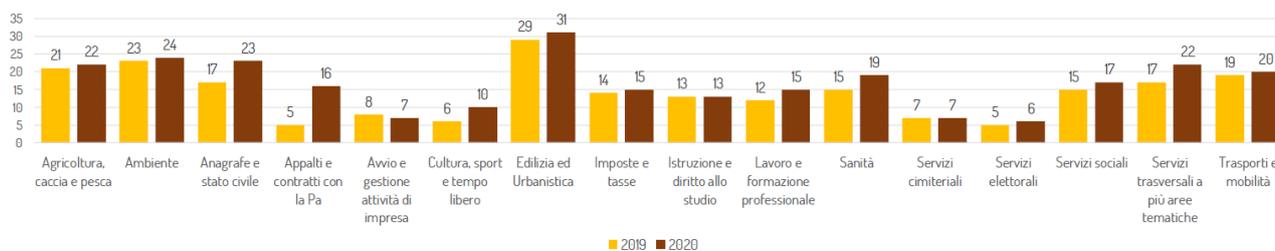
## 2.1.2 La situazione dei servizi della P.A. al cittadino

Il quadro dei servizi pubblici online in Emilia-Romagna è ricco e alquanto diversificato. La Regione da anni ne monitora l'evoluzione attraverso i periodici dossier "Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano-romagnola".<sup>1</sup> I dati qui riportati vengono dalle ultime rilevazioni sul 2020 e 2021.

Complessivamente, i **servizi interattivi online** a disposizione di cittadini e imprese nel 2021 erano 325: 188 di competenza comunale e 137 di competenza sovra-comunale (AUSL, Regione, enti nazionali). Tutti gli utenti emiliano-romagnoli possono contare su almeno 99 servizi interattivi, ma in alcune realtà (Bellaria-Igea Marina) si arriva fino a oltre 210 servizi disponibili.

I servizi interattivi riguardano oramai tutti gli ambiti di servizio pubblico (vedi **Figura 1**) e alcuni di essi (a partire da quelli di competenza sovra-comunale) sono a disposizione di cittadini e imprese in quasi tutto il territorio (vedi **Figura 2**), in particolare nei Comuni più grandi, ma non solo. Infatti, se in generale si osserva una forte correlazione tra dimensione dei Comuni e "ricchezza" dell'offerta di servizi interattivi (vedi **Tabella 3**), diversi casi ci ricordano che vi sono eccezioni in un senso (Comuni piccoli molto avanti) e nell'altro (Comuni grandi meno performanti).

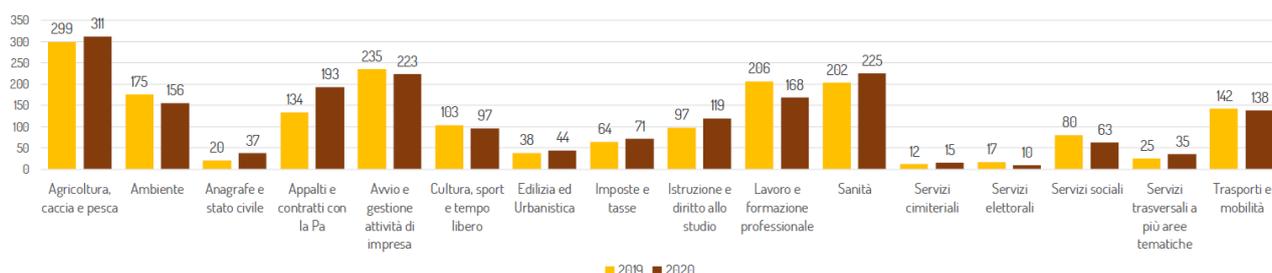
**Figura 1 - Numero di servizi interattivi per area tematica (2019 e 2020)**



Fonte: Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano romagnola 2020

<sup>1</sup> Vedi <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dati-e-pubblicazioni/pubblicazioni/2021/2021>

**Figura 2 - Numero Comuni con servizi interattivi per area tematica (2019 e 2020)**



Fonte: Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano romagnola 2020

**Tabella 3 – Numero medio servizi interattivi comunali per dimensione e localizzazione dei Comuni (2019 – 2021)**

	2019	2020	2021
Comuni micro (fino a 3.000 ab)	9,5	16,1	34,3
Comuni piccoli (da 3.000 a 5.000 ab)	11,2	17,6	40,6
Comuni medi (da 5.000 a 15.000 ab)	15,1	22,7	48,7
Comuni medio-grandi (da 15.000 a 49.999 ab)	20,3	28,7	62,3
Comuni grandi (50.000 ab e oltre)	33,5	44,5	69,7
Montagna	11,3	18,1	39,8
Pianura	16,3	24,1	50,3
<b>Media Emilia-Romagna</b>	<b>14,5</b>	<b>21,9</b>	<b>46,5</b>

Fonte: Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano romagnola 2020 e 2021

Dal punto di vista delle modalità di interazione con i servizi, è importante segnalare che per erogare i servizi online vengono utilizzate quasi **300 piattaforme diverse**: in parte di livello **regionale** (quelle che offrono servizi di Regione, ASL, ecc., ma nei Comuni di minore dimensione vengono usate spesso quelle della società regionale Lepida anche per i servizi di competenza comunale); in parte piattaforme **autonome** offerte da privati, tipicamente per i pagamenti PagoPA-compliant; e infine quelle **nazionali**, tra le quali spicca la piattaforma ANPR che consente ai cittadini dei Comuni già subentrati nel servizio (praticamente tutti i 330 dell'Emilia-Romagna) di consultare direttamente i propri dati anagrafici e produrre autocertificazioni precompilate.

Guardando ai soli **servizi comunali**, nel 2020, 279 dei 328 (all'epoca) Comuni in Emilia-Romagna utilizzavano da 7 a 15 piattaforme diverse per l'erogazione dei servizi interattivi, fino al massimo di 27 piattaforme nel Comune di Bologna.

In generale, pur a fronte della tendenza a rendere più omogenea-standardizzata l'offerta dei servizi interattivi, rimane una **grande varietà di soluzioni**, e talvolta i Comuni e altri Enti ne mettono a disposizione del cittadino più d'una per lo stesso servizio (questo accade spesso per i pagamenti online di competenza comunale, comunque con soluzioni PagoPA-compliant, per alcuni servizi sanitari e altri). Una maggiore opportunità di scelta può favorire gli utenti più evoluti, ma certamente disorienta e può essere problematica per gli altri.

La piattaforma nazionale e relativa **APP IO**, nata per facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi online della PA e altre funzioni, ha riscosso un buon successo tra gli Enti locali dell'Emilia-Romagna. La rilevazione fatta per il nuovo rapporto Benchmarking ad aprile 2022 ha trovato che solo 22 su 330 Comuni non avevano nemmeno

un servizio su APP IO e 275 degli altri presenti avevano fino a 17 servizi esposti. Alla data, circa metà dei Comuni avevano su APP IO meno del 6% dei propri servizi interattivi disponibili su altre piattaforme, ma questo dato è certamente destinato a crescere.

**SPID** è lo strumento divenuto indispensabile per legge (assieme a CIE e CNS) per accedere ai servizi, online. A fine 2021, l'84% dei servizi interattivi complessivamente rilevati sul territorio emiliano-romagnolo e il 93% di quelli di competenza comunale prevedevano l'utilizzo di SPID. Per i Comuni di Fiorenzuola d'Arda (PC), Polesine Zibello (PR) e Cattolica (RN) il dato rilevato era 99%.

Anche dal lato dei cittadini, SPID si sta diffondendo rapidamente. Non abbiamo il dato complessivo sui cittadini dell'Emilia-Romagna che dispongono di uno SPID rilasciato da qualsiasi identity provider. Sappiamo però che tra fine 2020 e fine 2021, la percentuale di emiliano-romagnoli dotati dello SPID LepidaID è più che triplicata (dal 4,98% dei residenti maggiorenni al 17,4%) e corrispondeva a 657mila cittadini.

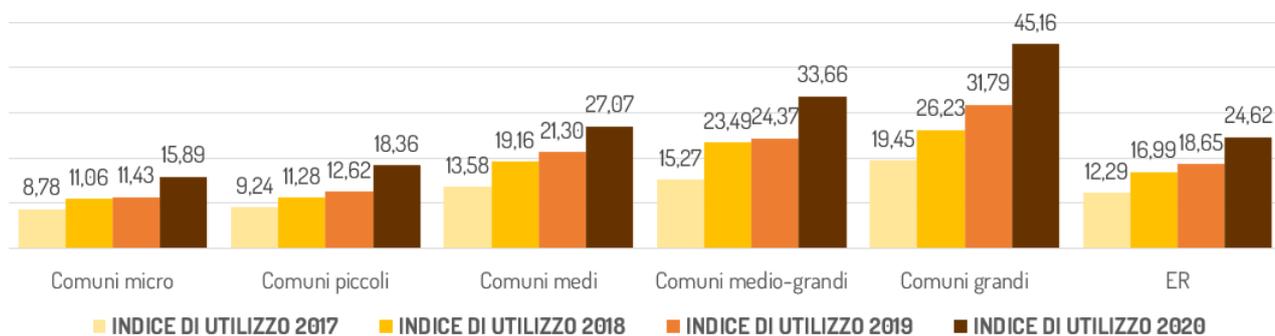
L'utilizzo di SPID sta pure crescendo rapidamente. Gli accessi totali con SPID ad un insieme di oltre 600 portali di servizi pubblici online in Emilia-Romagna monitorati da Lepida (di cui circa 400 di Comuni e Unioni) sono aumentati da 5,7 milioni nel 2020 a quasi 29 milioni nel 2021.

Nel caso specifico del fascicolo sanitario elettronico (FSE), con circa 4.372.000 FSE attivi (prima Regione in Italia come copertura della popolazione), nel 2021 si sono registrati quasi 83 milioni di accessi, da parte di oltre 2,5 milioni di cittadini che hanno consultato il fascicolo e/o svolto operazioni di vario tipo (prenotazioni, cambi o disdette di prestazioni sanitarie ecc.).

Sempre rispetto all'uso dei servizi digitali da parte dei cittadini, la Regione monitora da anni un paniere di 8 servizi interattivi di competenza comunale tra quelli più diffusi (e altri 2 servizi sovra-comunali) e misura per ciascuno di essi quanto i cittadini scelgono il canale digitale rispetto a modalità più tradizionali quali lo sportello, la posta, il telefono ecc. Quando tutte le interazioni di un servizio avvengono sul canale digitale in tutti i Comuni che offrono quel servizio interattivo, l'indicatore della **Figura 3** arriva a 100 e quello della **Figura 4** al 100%.

L'ultimo istogramma a destra della **Figura 3** mostra come il 2020, probabilmente per effetto del Covid, ha registrato un forte aumento del ricorso al canale digitale a livello medio regionale, portando a duplicarlo in 4 anni, ma per l'insieme dei servizi in media non supera ancora il un quarto delle transazioni. La figura evidenzia anche la diversità di situazioni tra Comuni di diversa dimensione, che riflette sia condizioni di offerta dei servizi stessi (già viste nella **Tabella 3**) che probabilmente capacità e comportamenti diversi dei cittadini nei vari contesti territoriali.

**Figura 3 – Indice di utilizzo di otto servizi interattivi comunali per dimensione dei Comuni (2017-2020)**

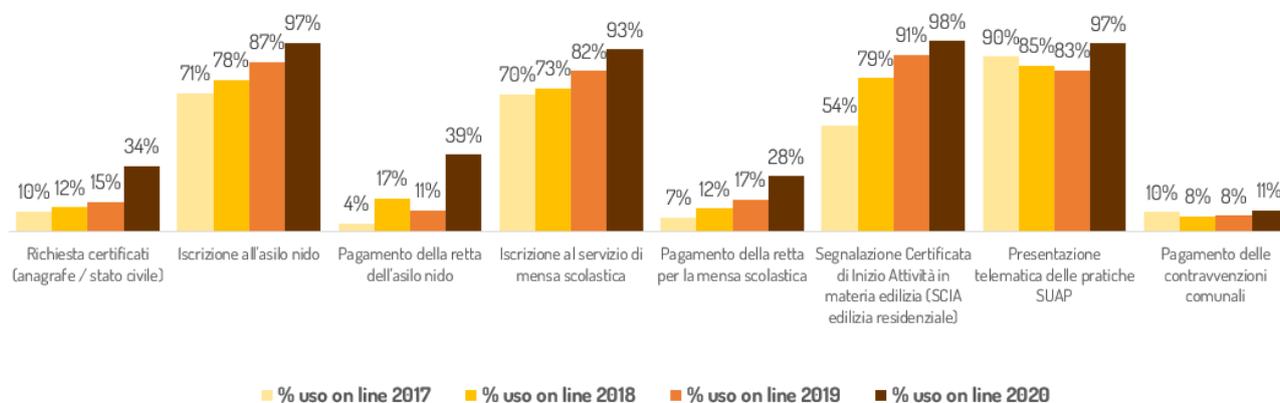


**Fonte:** Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano romagnola 2021

Il valore regionale medio dell'indice di utilizzo dei servizi interattivi cela tuttavia una forte diversità di situazioni tra i singoli servizi. La **Figura 4** mostra, infatti, come per quei servizi dove sta diventando (o è diventato) quasi ovunque obbligatorio l'uso del canale digitale (ad es. iscrizione al nido e alla mensa scolastica, le pratiche per le imprese e quelle per l'edilizia) l'indice di utilizzo di questo canale supera anche di molto il 90%. Il ricorso al canale online per gli altri servizi liberi da obblighi cresce invece molto

gradualmente -salvo il balzo già segnalato del 2020- ed è nel complesso ancora relativamente basso. Forse anche per quella varietà /complessità dell'offerta vista in precedenza.

**Figura 4 - Indice di utilizzo di otto servizi interattivi comunali (2017-2020)**



**Fonte:** Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano romagnola 2021

Da questa ricognizione appare evidente come l'utilizzo su larga scala dei servizi online da parte dei cittadini in Emilia-Romagna sia un processo oramai ben avviato e dai dati più recenti in accelerazione, ma come vi sia ancora una lunga strada da percorrere. In questa prospettiva, la disponibilità e l'utilizzo di SPID appaiono come un'importante opportunità/leva da sfruttare. L'obbligo di usare SPID (o gli altri strumenti di autenticazione CiE e CNS) per accedere a sempre più servizi della PA rappresenta per molti cittadini con scarse competenze digitali un problema serio, fonte spesso di frustrazione e di rimostranze, ma anche uno stimolo a migliorare queste competenze che risultano oramai molto utili (se non necessarie) anche in mille altre circostanze della vita e del lavoro. **L'interesse e il bisogno di assistenza di molti cittadini per dotarsi e poi imparare ad usare SPID, a partire dal fascicolo sanitario elettronico, verranno utilizzati nel progetto PNRR-ER come leva principale per avvicinare i cittadini stessi al servizio di facilitazione digitale.** A partire da quello, si proporranno poi altri percorsi di utilizzo e sviluppo di conoscenza di ulteriori strumenti e servizi digitali.

I paragrafi 2.1.3 e 2.1.4 illustrano le complementarità esistenti in Emilia-Romagna rispetto al progetto di Facilitazione Digitale e le modalità di integrazione proposte.

### 2.1.3 Situazione iniziale della facilitazione digitale in Emilia-Romagna

Le esperienze di facilitazione digitale in Emilia-Romagna nascono attorno al 2010 per iniziativa regionale con l'avvio del progetto Pane e Internet (PeI) e a Modena con il progetto Net-Garage, che si è poi intrecciato con lo stesso PeI. Soprattutto negli ultimi anni, per effetto congiunto della pandemia Covid, dell'accelerazione del passaggio online dei servizi della PA (in Emilia-Romagna il fascicolo sanitario elettronico ha avuto un ruolo importante) e dell'introduzione di SPID per l'accesso ai servizi si sono moltiplicate le iniziative di supporto ai cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali da parte degli Enti locali (Comuni e Unioni di comuni) e di enti del Terzo Settore (ETS), con questi ultimi spesso in prima linea nella facilitazione digitale dei cittadini anche quando promossa dagli EELL.

Di seguito, presentiamo in sintesi il quadro dei luoghi/attività di facilitazione digitale (escludendo progetti solo temporanei) rilevati per la preparazione di questo documento.

#### Pane e Internet

Il progetto Pane e Internet (PeI) ha realizzato negli anni i corsi di alfabetizzazione digitale e altre attività formative per la competenza digitale e ha promosso l'attivazione del servizio di facilitazione digitale inteso come supporto personalizzato al cittadino, in genere su appuntamento e quasi sempre presso le biblioteche pubbliche. Diversamente dalla formazione (finanziata dalla Regione), l'attività di facilitazione è sempre stata fatta su base volontaria da parte dei bibliotecari (o altro personale comunale, es. dell'URP) e da cittadini

opportunamente formati da Pel. Si segnala, in particolare a Modena e Bologna con carattere sistematico, il coinvolgimento di studenti delle scuole superiori in attività intergenerazionali di micro-formazione e facilitazione sull'uso dello smartphone tramite progetti di alternanza scuola-lavoro, oggi PCTO. Il carattere volontario del servizio di facilitazione ha portato ad una sua forte instabilità nel tempo e nei luoghi e a seguito delle restrizioni per la pandemia Covid, molte attività di facilitazione nei Punti Pel o in altre biblioteche coinvolte in passato da Pel sono state interrotte e solo in alcuni casi stanno riprendendo.

La situazione dei punti di facilitazione associati al progetto Pel rilevata in aprile 2022 è di 44 sportelli/punti nominali, 17 dei quali a Bologna, e gli altri prevalentemente nei capoluoghi, spesso ubicati presso le biblioteche, la maggior parte dei quali si stanno riorganizzando rispetto al nuovo contesto post-pandemico.

### **Laboratori Aperti**

Attivati dai Comuni su finanziamento regionale nell'ambito della programmazione POR FESR 2014-2020 in tutte le 10 città capoluogo (e in avvio a Carpi, Imola, Faenza e Lugo di Romagna, capofila di 4 Unioni di comuni), i Laboratori Aperti organizzano iniziative di facilitazione digitale per la fruizione dei servizi e di formazione sulla cittadinanza digitale, a fianco di altre attività di varia natura per l'uso delle tecnologie digitali, incluso laboratori di robotica per gli studenti. Per dare una misura dell'attività, i soli Laboratori Aperti gestiti da Fondazione Brodolini (RA, FO, PC, MO, FE, ovvero la metà delle sedi regionali) nel corso del 2021 hanno coinvolto 16.700 utenti in eventi, corsi ed attività in presenza; 14.000 utenti in corsi ed attività erogati on line; ed erogato 1.278 ore di sportello di facilitazione digitale. Anche il Laboratorio Aperto di Rimini è particolarmente attivo nell'alfabetizzazione e facilitazione digitale dei cittadini.

### **Iniziative di Comuni e Unioni di comuni**

Con la crescente digitalizzazione anche dei propri servizi a cittadini e imprese diversi Comuni (praticamente tutti quelli capoluogo e altri) e alcune Unioni hanno attivato, spesso in collegamento con i servizi dell'URP, appositi **"sportelli digitali per il cittadino"** (o nomi simili) dove il cittadino può accedere in autonomia ai servizi online della PA locale, regionale e nazionale oppure ricevere assistenza per aprire un'istanza amministrativa o espletare altri adempimenti. In alcuni casi (es. Bologna e Reggio Emilia) la gestione di questi sportelli è organizzata a livello dei Quartieri e affidata ad ETS attraverso patti di collaborazione o altre modalità. Alcuni Comuni (es. Modena e Cesena) hanno anche attivato postazioni dalle quali il cittadino può ricevere assistenza in remoto dagli operatori comunali. Spesso queste iniziative rientrano nelle **Agende Digitali Locali (ADL)** promosse dalla Regione (sono 21 attualmente in esecuzione o avvio), che sono state adottate da tutti i Comuni capoluogo, 9 Unioni di comuni e 1 Comune singolo.

### **Terzo settore**

Al di là del coinvolgimento degli ETS nell'erogazione dei servizi di facilitazione promossi da alcuni Enti locali, alcune associazioni articolate a livello regionale – ad es. Auser, Ancescao e ARCI- prestano già da tempo attenzione ai temi della formazione e facilitazione digitale sia dei loro associati che dei cittadini in genere. Vi sono anche organizzazioni più piccole del volontariato, APS e cooperative sociali con iniziative indirizzate ad anziani, migranti e altri soggetti in difficoltà nell'uso degli strumenti digitali e nell'accesso ai servizi online. Quasi sempre queste iniziative prendono forma di progetti, spesso di breve durata (qualche mese - 1 anno), su piccola scala e a livello locale. Molte di queste iniziative nascono in risposta a bandi e finanziamenti regionali, comunali, delle Fondazioni bancarie e altri enti.

### **Sportelli di facilitazione digitale dei sindacati dei pensionati**

Nell'ambito delle attività di Lepida per promuovere l'identità digitale SPID LepidaID, nel 2021 è stata fatta una sperimentazione con SPI CGIL per formare volontari del sindacato a supportare la popolazione anziana nell'attivazione di SPID e nel suo utilizzo per l'accesso ai servizi digitali. Nel corso dell'anno sono stati attivati circa 30 cosiddetti "sportelli di prossimità" nell'area metropolitana di Bologna e un'altra cinquantina nelle restanti province dell'Emilia-Romagna. A seguito di questa esperienza, a fine 2021 è stato siglato un protocollo tra Regione, Lepida, SPI-CGIL, FNP CISL e UIL Pensionati per consolidare ed estendere l'iniziativa su tutto il territorio regionale.

Complessivamente sono stati individuati oltre 150 sportelli afferenti ai tre sindacati (circa metà a SPI-CGIL) distribuiti su 90 comuni in tutta l'Emilia-Romagna, con una forte concentrazione nell'Area metropolitana di

Bologna (vedi **Tabella 4**). Nella primavera 2022, Lepida ha iniziato la formazione di oltre 300 volontari dei sindacati pensionati per abilitarli a dare assistenza su tematiche legate al digitale, a partire da come ottenere ed usare lo SPID con il fascicolo sanitario elettronico, l'App IO e il servizio PagoPA. Nei primi quattro mesi del 2022 sono già stati supportati oltre 2.000 utenti.

**Tabella 4 - Sportelli di prossimità previsti dal Protocollo RER-Lepida-Sindacati pensionati**

Provincia	N° sportelli
Piacenza	10
Parma	17
Reggio Emilia	14
Modena	13
Bologna	59
Ferrara	19
Ravenna	9
Forlì-Cesena	6
Rimini	7
<b>Totale</b>	<b>154</b>

Per concludere, questa ricognizione evidenzia la presenza di molte iniziative nel territorio regionale che già danno supporto digitale ai cittadini, ma con una prevedibile concentrazione nelle aree più popolate e in un quadro molto frammentario, che spesso crea confusione e incertezza tra i cittadini su a chi rivolgersi per cosa ecc. Non a caso, proprio in risposta a questa situazione, nella realtà più ricca di iniziative sulla facilitazione digitale, Bologna, è stato promosso dal Comune un Tavolo Permanente sulla transizione digitale per promuovere il dialogo e coordinamento tra tutti gli stakeholder interessati (il primo incontro si è tenuto il 6 aprile 2022).

Con il progetto della Misura 1.7.2, la Regione intende valorizzare e potenziare le iniziative già esistenti, metterle a sistema assieme a nuove iniziative in quella che verrà (probabilmente) chiamata "Rete dei servizi Digitale Facile" ed estendere la disponibilità dei servizi di facilitazione digitale a tutto il territorio – al di là dei comuni capoluogo e nelle aree periferiche - e creare le condizioni per la loro continuità nel tempo.

#### 2.1.4 Integrazione e complementarità con altri interventi attivi/programmati dalla Regione

Come si è visto, il progetto PNRR-ER si colloca in un quadro di interventi già in essere condotti dalla Regione per il supporto e la formazione dei cittadini sul digitale, in particolare il progetto Pane e Internet e l'iniziativa con i sindacati dei pensionati.

Il **progetto Pel** sta per iniziare il nuovo ciclo di progetto 2023-2024. Per ciò che riguarda nello specifico l'interazione con il progetto PNRR, il progetto Pel, finanziato attraverso il ricorso a risorse regionali, sarà coinvolto:

- Nella formazione di tutto il nuovo personale a vario titolo coinvolto nella facilitazione digitale, integrando quella offerta dal DTD, sia in fase di prima attivazione che nel caso di turnover del personale nel triennio;
- Nella coprogettazione e fornitura di materiali a corredo degli interventi di micro-formazione/laboratori pratici con i cittadini che saranno curati direttamente dai facilitatori digitali.

Per quanto riguarda i preesistenti Punti Pel, ora in fase di riorganizzazione, nell'ambito del progetto PNRR si proporrà ai Comuni e Unioni ospitanti l'opportunità di riprendere l'attività, potenziando i servizi di facilitazione e rendendoli compliant con gli standard definiti nella Misura 1.7.2, per es. aggiungendo nuovi luoghi e modalità (es. Punti mobili) di erogazione del servizio. Dal momento che molti di questi punti non sono più attivi, l'idea è di trasformare gli ex Punti Pel in PuntiFD PNRR, utilizzando i fondi PNRR.

Per quanto riguarda l'**iniziativa coi sindacati dei pensionati**, tramite un addendum del protocollo d'intesa coi sindacati stessi si prevede di: 1) associare gli sportelli sindacali ad un Punto di facilitazione definito a livello Regionale; 2) integrare il contributo degli sportelli sindacali al raggiungimento dell'obiettivo sui cittadini assistiti al 2025; 3) estendere ai volontari dei sindacati le opportunità di formazione iniziale e di aggiornamento rivolte ai facilitatori previste dal progetto Pel e di partecipazione alle attività della community regionale dei facilitatori stessi e di coinvolgere i rappresentanti dei sindacati dei pensionati nel Tavolo regionale di coordinamento previsto dall'Accordo col DTD.

Al di là di queste iniziative già definite, in prospettiva, il progetto della Misura 1.7.2 si colloca all'interno del **Quadro delle azioni integrate sulle competenze digitali** dell'**Agenda Digitale Emilia-Romagna Data Valley Bene Comune 2021-2027**. Il Quadro prevede due iniziative trasversali (il potenziamento di un sistema di luoghi del territorio dedicati chiamati Hub&Spoke e lo sviluppo di piattaforme online per il digital learning) e 15 azioni specifiche per lo sviluppo delle competenze digitali articolate su tre ambiti/obiettivi:

- A. Crescere in digitale - Orientamento, Istruzione e Formazione dei giovani
- B. Transizione digitale dei lavoratori
- C. Alfabetizzazione digitale degli adulti

L'azione specifica dedicata alle **Competenze digitali, alfabetizzazione e contrasto al divario digitale per gli adulti** di fatto troverà la sua attuazione nelle iniziative complementari del progetto PNRR-ER e del progetto Pel. Altre azioni del Quadro per le quali si prevedono opportunità di raccordo e sinergie con il progetto PNRR-ER sono quelle che riguardano:

- la **formazione dei bibliotecari** per rafforzarne la capacità di organizzazione e promozione di iniziative di alfabetizzazione e cultura digitale, a partire da quelle proposte dal progetto Pel;
- l'**empowerment digitale** degli **operatori-volontari** del Terzo settore (per rafforzarne le capacità organizzative, di advocacy, funding e attivismo civico in senso lato) e dei **caregiver** (conoscenza e utilizzo degli strumenti e servizi digitali più rilevanti in ambito socio-sanitario, anche per supportare al meglio le persone che assistono);
- lo sviluppo delle competenze digitali dei giovani che partecipano al **servizio civile regionale** istituito dalla LR 20/2003.

Infine, un'altra linea di programmazione regionale che intersecherà il progetto PNRR-ER è quella del POR FESR 2021-2027 all'interno della quale sono previsti interventi per la trasformazione digitale che coinvolgeranno anche: la rete dei Laboratori Aperti (con l'apertura di quattro nuovi spazi in altrettante città); le 9 aree dove realizzare Strategie Territoriali Integrate per le Aree Montane e Interne (STAMI), in attuazione della Strategia Nazionale Aree Interne, con l'obiettivo di combattere gli squilibri territoriali infra-regionali per accrescere la coesione territoriale, economica e sociale; progetti per lo sviluppo di cosiddette "comunità digitali" al di là di specifiche priorità territoriali.

## 2.1.5 Stakeholder attivi sul territorio

Il core del progetto PNRR-ER si incentrerà sull'engagement degli EELL, che saranno invitati e supportati a predisporre i progetti per l'attivazione dei Punti e l'erogazione dei servizi di facilitazione digitale. Si incentiveranno gli stessi, come previsto nell'ambito del bando, a coinvolgere gli **enti del Terzo settore (ETS)** che in Emilia-Romagna sono particolarmente numerosi<sup>2</sup>. Questi soggetti potranno contribuire ai progetti territoriali di attuazione della Misura 1.7.2 con diverse funzioni possibili:

1. partecipando su affidamento o in collaborazione con gli enti sub-attuatori alla **erogazione dei servizi di facilitazione**, mettendo a disposizione o reclutando propri **operatori** e/o **spazi** che gestiscono frequentati dai cittadini;

---

<sup>2</sup> Nel 2021 risultano: 6063 associazioni di promozione sociale (APS), 3006 organizzazioni di volontariato (ODV), 717 cooperative sociali.

2. coinvolgendo come **beneficiari del servizio di facilitazione i propri associati** più deboli sul digitale (circa metà della popolazione dell'Emilia-Romagna risulta aderire ad una o più realtà associative e spesso si tratta di persone senior);
3. **promuovendo** e diffondendo ai cittadini in generale **l'informazione sulle opportunità della facilitazione digitale**;
4. trasmettendo a chi programma e gestisce i servizi di facilitazione digitale, dal livello regionale a quello locale, preziose **conoscenze sulle esigenze e priorità di supporto digitale**, e non solo, a diverse categorie di cittadini.

Come prima azione di informazione e attivazione di questi soggetti in relazione al progetto PNRR-ER, la Regione ha stabilito nella primavera 2022 un dialogo con i principali rappresentanti degli ETS, in particolare il Forum del Terzo Settore Emilia-Romagna e i 4 CSV Centri Servizi Volontariato che ne sono un'espressione diretta.

Ai fini di dare maggiore evidenza possibile alla nuova rete di servizi di facilitazione PNRR e dei relativi servizi, verrà sfruttata la capillarità della rete di oltre 1600 "sportelli" per il riconoscimento de visu dei cittadini per il rilascio dello SPID LepidaID, costituiti perlopiù presso le farmacie del territorio, ma anche ASL-aziende ospedaliere, CAF e le sedi di Federconsumatori, ai quali verrà richiesto di collaborare nel merito delle azioni di comunicazione sul progetto. Alla luce dell'esperienza positiva fatta a Bologna, è previsto il coinvolgimento di altri soggetti nell'azione info-promozionale, ovvero i circa 3000 medici di base e le 127 Case della salute.

Le **scuole** saranno oggetto di azioni specifiche del progetto, gestite direttamente da Regione (come la formazione online), e affidate ai PuntiFD previsti presso i Laboratori Aperti le altre, riguardanti:

- gli **studenti delle superiori** (delle 171 scuole secondarie di 2° grado) che saranno formati nel progetto Pel per realizzare attività di facilitazione intergenerazionale sul modello dei corsi brevi Pel "T'insegno lo smartphone" svolte presso i Laboratori Aperti, le scuole e altri luoghi;
- i **neo-18enni** (circa 40mila all'anno) che saranno oggetto di una "azione bandiera" della Regione riguardante SPID e altri aspetti di cittadinanza digitale (vedi oltre nel § 2.2);
- i **genitori** degli studenti più giovani (sono circa 320 gli Istituti comprensivi e le residue scuole secondarie di 1° grado) ai quali sarà proposta l'offerta formativa Pel sulle problematiche di educazione digitale dei figli;
- gli allievi **stranieri** dei Centri provinciali di istruzione per gli adulti **CPIA**.

E' previsto anche il coinvolgimento degli **studenti universitari** con proposte formative come quella per i neo-maggiorenni, che contribuiscano alle ore obbligatorie di "formazione trasversale", nonché il loro eventuale coinvolgimento come volontari nei servizi di facilitazione digitale.

## 2.1.6 Rischi e contromisure

Nella seguente tabella sono illustrati i rischi e le contromisure previste riguardo all'applicazione del modello dell'Emilia-Romagna, i cui contenuti e le cui modalità di attuazione verranno esplicitati nei paragrafi successivi.

Rischi	Contromisure
<b>Bassa risposta</b> immediata dei cittadini all'offerta dei servizi di facilitazione per loro <b>scarsa conoscenza e diffidenza verso il digitale</b> .	Coinvolgimento nella promozione di attori a contatto diretto coi cittadini: operatori di sportello degli Enti Locali, ETS, Centri sociali, centri giovani e Biblioteche, centri di servizio per utenze specifiche (es. CPIA per gli stranieri). Forte <b>promozione</b> sui media tradizionali e non.
<b>Bassa risposta</b> dei cittadini all'offerta dei servizi di facilitazione per <b>scarsa propensione e interesse</b> al loro	Puntare su <b>strumenti e servizi divenuti indispensabili</b> , a partire da SPID e fascicolo sanitario elettronico. Identificare/costruire/diffondere esempi/casi di benefici del

utilizzo.	digitale per anziani e categorie fragili. Costruire strategie di coinvolgimento e proposte motivanti e interessanti assieme al Terzo Settore.
<b>Difficoltà a reperire</b> (anche a fronte di un compenso) giovani disposti a formarsi e dedicarsi alla facilitazione digitale.	Proporre opzioni di <b>engagement flessibili</b> . Integrare con incentivi aggiuntivi, ad es. crediti formativi (o simili) per attrarre studenti universitari.
<b>Dispersione della popolazione target su altre iniziative</b> locali con finalità simili, non legate al progetto PNRR, da cui perdita di potenziali utenti ai fini dell'obiettivo quantitativo, perdita di sinergie e di ottimizzazione degli sforzi di tutti, disorientamento dei cittadini.	Chiarire che Regione sta costruendo un <b>sistema territoriale di supporto e formazione digitali dei cittadini</b> articolato su più livelli/ modalità operative in modo da poter accogliere esperienze diverse, destinato a durare nel tempo e a beneficiare di sostegni anche in futuro. L'obiettivo anche del progetto PNRR-ER è integrare e sostenere azioni in essere, non fermarle o sostituirle.
<b>Numero dei cittadini</b> raggiunti attraverso le azioni territoriali <b>insufficiente a raggiungere l'obiettivo</b> complessivo di progetto.	Azioni a <b>gestione diretta RER su segmenti di popolazione raggiungibili attraverso formazione online</b> (sincrona e non) sulle competenze digitali. Vedi proposte sul mondo scuola, studenti e genitori.

## 2.2 Popolazione destinataria

Le macro-categorie di destinatari prioritari del progetto PNRR-ER sono:

1. **popolazione anziana** (over 65) all'interno della quale vi è la percentuale più alta (rispetto ad altre fasce di età) di persone con scarse o nulle competenze digitali;
2. **adulti fragili**, in genere utenti dei servizi di welfare, compresa una parte della popolazione di **stranieri** residenti;
3. **adulti che necessitano di supporto e/o formazione** per sviluppare la propria competenza digitale per la vita quotidiana (non lavorativa), ad es. l'educazione al digitale dei figli;
4. **i giovani** che pur essendo nativi digitali sono notoriamente carenti di quelle competenze definite di cittadinanza digitale;
5. trasversali alle categorie precedenti: la **popolazione femminile** e i residenti delle **aree periferiche meno servite** del territorio (Appennino e Basso ferrarese).

Di seguito qualche informazione ulteriore su questi gruppi prioritari.

### Anziani over-65 anni

Come si è visto nella **Tabella 2**, gli **anziani over 65 anni** in Emilia-Romagna sono oltre 1 milione, divisi quasi a metà tra la classe 65-74 anni e gli ultra 75enni. Applicando ad essi le percentuali di "esclusione digitale" (rispettivamente 45% e 80%) misurate a livello medio nazionale<sup>3</sup>, si tratterebbe rispettivamente di circa 230mila e 460mila persone che necessitano di assistenza sul digitale.

I numeri per l'Emilia-Romagna sono probabilmente più bassi. Infatti, un'indagine recente<sup>4</sup> sulle capacità e pratiche di utilizzo del digitale di 1000 cittadini over 65 (statisticamente rappresentativi) del Comune di Bologna ha trovato che circa il 40% dei cittadini over 65 non utilizza strumenti di comunicazione digitale, perché non si sente portato, non ne vede l'utilità o per altri motivi. Questa percentuale è inferiore ai valori

<sup>3</sup> Vedi ISTAT: Aspetti della vita quotidiana.

<sup>4</sup> "Indagine sulla capacità della popolazione over-65 del Comune di Bologna di utilizzo delle tecnologie digitali", realizzata nel 2021 da BVA-DOXA e coordinata da Gianluigi Bovini, Direttore Dipartimento Programmazione presso Comune di Bologna.

medi nazionali citati prima, ma probabilmente non è applicabile a tutta la popolazione regionale, a causa del divario esistente di competenza digitale tra aree urbane e rurali.

La stessa indagine evidenzia come l'uso del digitale e il livello di conoscenza (in particolare "buono" e "sufficiente") diminuiscano con l'aumento dell'età, con un forte salto tra le classi 65-69 e 70-74 anni e poi dopo gli 80, nonché la netta differenza tra maschi e femmine.

Un altro dato significativo emerso dall'indagine su Bologna è che il 24% degli over-65 è interessato alla tecnologia digitale, ma dichiara di avere difficoltà di apprendimento superabili con l'aiuto di altri e, coerentemente, il 20% parteciperebbe ad attività formative per sviluppare le proprie capacità digitali (il 12% solo se gratuite). Un quarto circa della popolazione over-65 con bisogno di migliorare la propria competenza ed aperto a ricevere aiuto e formazione al riguardo corrisponde a circa 170mila cittadini in tutta l'Emilia-Romagna, equivalente al target complessivo del progetto PNRR-ER.

Per raggiungere questo target, il progetto prevede di collaborare, come già visto, con le realtà sindacali e associative che assistono i pensionati e in generale la popolazione over-65 e di realizzare attività intergenerazionali coinvolgendo studenti di scuola e università.

Si prevede anche di promuovere inoltre azioni di facilitazione legate a **bisogni specifici** che interessano in particolare questa utenza, per lo più legate al mondo dei servizi della sanità. Per questa e altre attività di supporto sui servizi online di ambito socio-sanitario (ad esempio, l'utilizzo del FSE e le nuove forme di assistenza sanitaria a distanza), potranno essere coinvolte le Case della salute.

### **Adulti fragili e stranieri**

Gli adulti dai 35-64 anni -quindi persone in piena età lavorativa, spesso anche genitori con figli a carico- sono quasi 2 milioni in Emilia-Romagna. Se applichiamo ad essi la percentuale media di esclusi digitali delle 4 sottoclassi di età (15%) dell'indagine ISTAT a livello nazionale, si tratterebbe di circa altre **300mila** persone che userebbero Internet poco o mai.<sup>5</sup> In questo gruppo è plausibile che rientrino molti dei cosiddetti adulti fragili e svantaggiati, che incrociano spesso diverse condizioni quali:

- a. famiglie e individui in **condizioni di povertà** (si stimano circa **358mila persone** (8% della popolazione));
- b. famiglie e individui **in carico ai servizi sociali** dei Comuni (si registrano oltre **200mila utenti** negli ultimi anni);
- c. persone con disabilità (per metà donne) (circa 5000 iscritte nelle liste delle sedi territoriali del collocamento mirato (al 31/12/2020) dei Centri per l'Impiego);
- d. **stranieri residenti in Emilia-Romagna** (nella fascia 35-64 anni) (circa i **265mila**, la maggior parte necessitano di supporto per l'accesso ai servizi online compresi quelli scolastici).

Per raggiungere questo target, il progetto PNRR-ER promuoverà il coinvolgimento di facilitatori digitali a supporto degli **sportelli sociali dei Comuni**, cercando di attivare eventualmente la collaborazione con i **18 centri interculturali** della regione (già in parte attivi nel supporto anche digitale degli stranieri) e con i Centri provinciali di istruzione per gli adulti **CPIA** (12 in Emilia-Romagna con 51 sedi/plessi scolastici, e in aree periferiche) per esempio organizzando sessioni di facilitazione digitale (individuale e di gruppo) dedicate agli utenti stranieri che li frequentano ad opera del facilitatore digitale PNRR.

Riguardo alle persone con disabilità, si prevede di collaborare con l'Agenzia Regionale del Lavoro e i Centri per l'Impiego, per co-progettare attività di facilitazione destinate alle persone con disabilità iscritte alle liste del collocamento mirato (ad esempio, per la ricerca di informazioni online sulle opportunità di lavoro e formazione professionale pubblicate sui siti della Regione, enti di formazione, Comuni e altri soggetti).

### **Adulti da facilitare per una cittadinanza digitale più piena e attiva**

---

<sup>5</sup> Non includiamo in queste considerazioni i giovani dai 18 ai 34 anni, non perché non siano presenti anch'essi nelle tipologie di adulti fragili e svantaggiati di cui parliamo, ma perché sono numericamente molto meno significativi tra gli "esclusi digitali".

Al di là degli adulti fragili, molti cittadini nella fascia di età 35-64 anni e anche più giovani sono digitalmente abili in generale (quindi non rientrano tra chi è a rischio di esclusione digitale), ma hanno lacune di conoscenza da colmare su aspetti specifici quali i nuovi servizi digitali, la genitorialità digitale (aspetti educativi, servizi digitali legati alla scuola ecc.), nuove modalità di ricerca del lavoro in rete, e altri. Questi temi sono importanti al fine di esercitare una cittadinanza digitale piena e attiva e per questo il progetto PNRR-ER promuoverà le opportunità formative al riguardo offerte da Pel e quelle in auto-formazione della piattaforma ACCEDI.

### **I neo-maggiorenni e la cittadinanza digitale**

Nei prossimi 3 anni, diventeranno 18enni in Emilia-Romagna, circa 40mila ragazzi all'anno. La Regione intende realizzare nell'ambito del progetto PNRR-ER una "azione bandiera" proponendo ai neo-18enni un percorso di formazione-gaming online che parta dall'attivazione di SPID<sup>6</sup> e la conoscenza dei servizi pubblici digitali di base, nonché altri temi di cittadinanza digitale, e l'attivazione di un portfolio online per la gestione delle attestazioni maturate in questo percorso e in altre attività potenzialmente inseribili (per esempio PCTO e volontariato).

### **Popolazione femminile - la facilitazione contro il gap di genere**

L'attenzione alla popolazione femminile riflette la priorità strategica della politica regionale sulle competenze digitali volta alla riduzione dei **gap di genere** sia tra chi studia/lavora nel/sul digitale e in generale nelle aree STEM (dove la percentuale femminile è nettamente più bassa di quella maschile), sia tra i cittadini utenti o meno di strumenti e servizi digitali, dove in Italia il gap di genere su molti indicatori è ancora intorno al 6% e in alcune fasce d'età ben oltre (vedi i 15 punti percentuali di differenza tra maschi e femmine over-65 nel non-utilizzo di strumenti digitali rilevati a Bologna).

E' noto che il gap di genere nel digitale riflette fattori socio-culturali che affondano e si riproducono nei processi educativi scolastici e famigliari e quindi va affrontato soprattutto da piccoli e adolescenti e a questo sono dedicate azioni specifiche dell'Agenda digitale dell'Emilia-Romagna. Nel progetto PNRR-ER, la questione verrà affrontata principalmente a due livelli:

- a. sul piano della **comunicazione**: attività volte a contrastare gli atteggiamenti che frenano l'utilizzo del digitale, in particolare: la percezione che non sia utile e se ne possa fare a meno e la credenza di "non essere portato per le nuove tecnologie", più forti per il genere femminile;
- b. sul piano della **facilitazione**: favorendo l'organizzazione di sessioni di facilitazione mirata e/o di gruppo in luoghi a più alta frequentazione femminile.

### **Popolazione residente nelle aree periferiche**

Chi vive nelle aree periferiche dovrebbe trarre maggior vantaggio dall'utilizzo del digitale che consente di superare le distanze spaziali che penalizzano gli spostamenti fisici necessari per accedere ai servizi e mille altre cose. Eppure, per varie ragioni infrastrutturali e socio-culturali si osserva a livello di media nazionale, un importante gap nell'uso del digitale tra i residenti in aree metropolitane e limitrofe (dove solo il 19% della popolazione non usa Internet) e gli abitanti dei piccoli comuni tipici delle aree periferiche (sotto i 10mila abitanti), dove la percentuale dei non-utilizzatori arriva al 24% e 26% (nei comuni con meno di 2mila abitanti).

In Emilia-Romagna vi sono **121 comuni classificati come montani** con circa **460mila residenti**. Solo 12 di essi sono comuni singoli con circa 33mila residenti complessivi; tutti gli altri fanno parte di 21 Unioni di comuni e comunità montane. Sono poi considerati periferici i **9 comuni del Basso Ferrarese** con **68mila abitanti** appartenenti a due Unioni (Delta del Po e Terre e fiumi), eccetto il Comune di Jolanda di Savoia che è singolo.

La politica sulle infrastrutture a larga banda attuata dalla società regionale Lepida ha portato connettività veloce in tutte le sedi comunali dell'Emilia-Romagna, in molte biblioteche e gran parte delle scuole, e in altri luoghi pubblici. Lepida ha anche creato una rete molto estesa di punti wi-fi accessibili gratuitamente da parte dei cittadini e ha facilitato l'intervento di operatori privati che offrono connettività Internet a cittadini e

---

<sup>6</sup> Vedi ad esempio <https://www.cesenatoday.it/cronaca/attivare-lo-spid-direttamente-a-scuola-parte-il-progetto-di-formazione-nelle-classi.html>.

imprese in aree che sarebbero tagliate fuori, o meno servite, dal mercato. Date queste azioni, i gap territoriali infra-regionali nel digitale in Emilia-Romagna sono meno critici che altrove.

La Regione intende premiare il ricorso ai PuntiFD mobili realizzabili tramite l'aggregazione dei Comuni e indispensabili per coprire i Comuni più piccoli. Inoltre, saranno esplorate le opportunità di rafforzare l'azione del progetto PNRR con risorse della programmazione regionale FESR 2021-2027 riguardante le Strategie Territoriali Integrate per le Aree Montane e Interne (Aree STAMI)<sup>7</sup>, che intendono combattere gli squilibri infra-regionali anche negli aspetti relativi al digitale.

## 2.3 Caratteristiche e obiettivi del progetto

In base alla **Tabella nazionale di ripartizione di risorse, punti e target** gli obiettivi assegnati al progetto della Regione Emilia-Romagna da raggiungere entro dicembre 2025 sono:

- Erogare servizi di facilitazione digitale a **159mila cittadini unici** (target T1), ipotizzando di raggiungere 238.500 interazioni di servizio (target T2, raccomandato ma non vincolante);
- attivare **199 Punti di facilitazione digitale (PuntiFD)**.

L'attivazione dei PuntiFD sarà affidata da Regione agli EELL del territorio, tramite la pubblicazione di un apposito bando. Come già detto Regione attiverà almeno un punto di facilitazione a livello regionale, che sarà punto di raccordo anche delle azioni compiute dai partner già descritti in precedenza, come i sindacati dei pensionati. Gli EELL potranno scegliere l'organizzazione da attuare sul proprio territorio tenendo conto delle sinergie a livello locale, anche in relazione al coinvolgimento degli ETS nelle modalità già descritte al § 2.1.5.

### 2.3.1 Aspetti innovativi del progetto

Rispetto all'esperienza pregressa dell'Emilia-Romagna coi servizi di facilitazione digitale, il progetto PNRR-ER presenta i seguenti principali elementi di innovazione.

1. La **messa a sistema** dei diversi livelli/tipologie di servizi di facilitazione digitale, da un lato a beneficio dei cittadini che avranno un'offerta di supporto in questo ambito più chiara e diversificata, e dall'altro riconoscendo e valorizzando (con un brand comune, azioni di comunicazione e altro) il contributo dei numerosi attori che già vi operano e vi opereranno. Il progetto PNRR-ER rappresenta un passaggio fondamentale nella costruzione del **sistema regionale integrato di servizi per la facilitazione digitale**.
2. L'avvio di uno **sforzo collaborativo**, che si vuole strategico e a lungo termine, tra Regione, Enti locali e Terzo settore, nel quale:
  - gli **Enti locali** indirizzano, gestiscono e promuovono verso i cittadini l'offerta del servizio di facilitazione anche grazie al coinvolgimento del TS; facilitano il raccordo dei facilitatori digitali con i responsabili e operatori dei propri servizi al cittadino per poter offrire il supporto migliore al loro utilizzo, e laddove presenti, il raccordo con i volontari del servizio civile digitale e universale; e infine facilitano il rapporto con le scuole e altri soggetti del territorio che possano contribuire alle azioni di facilitazione;
  - il **Terzo settore**, nell'erogazione del servizio di facilitazione, organizzando e gestendo il lavoro di facilitatori retribuiti e volontari, promuovendo il servizio stesso ai segmenti di popolazione più bisognosi di supporto digitale e rendendone visibili le esigenze specifiche, a partire da una quota significativa delle centinaia di migliaia di cittadini associati agli ETS;
  - la **Regione** coordina il progetto PNRR e in prospettiva indirizza e supporta lo sviluppo del sistema regionale di facilitazione digitale; cura la formazione di formatori e volontari; offre ai cittadini le proposte formative online con il progetto Pane e Internet; coinvolge altri stakeholder anche con accordi su scala regionale (ad es. scuole e università); mette a disposizione servizi (ad es. di

---

<sup>7</sup> Le aree STAMI coprono 98 (su 121) Comuni montani lungo tutto l'Appennino emiliano-romagnolo, un Comune non montano del piacentino e i 9 comuni del Basso Ferrarese; in totale, 108 comuni con oltre 380mila abitanti.

comunicazione) e strumentazioni volti a facilitare il funzionamento “sistemico” dei servizi di facilitazione digitale e a veicolare un’immagine coerente dell’offerta ai cittadini.

3. L’approccio privilegiato nell’erogazione del servizio di facilitazione rispetto a **forme “mobili”** (vedi § 2.8). Sia nei PuntiFD fissi e ancor più in quelli mobili/itineranti, i facilitatori saranno incoraggiati a non limitarsi ad attendere che il cittadino si presenti spontaneamente allo sportello, bensì a cercare di raggiungere i cittadini nei loro luoghi d’incontro abituali, anche grazie al supporto promozionale ed organizzativo degli ETS che vorranno contribuire a diffondere questo servizio.
4. Infine, per valorizzare al massimo l’offerta formativa online ed aumentare i cittadini coinvolti, nel progetto PNRR-ER verrà estesa in modo sistematico la proposta della **formazione sincrona online assistita localmente** (già sperimentata su piccola scala durante la pandemia).

### 2.3.2 Sostenibilità del progetto

Gli elementi previsti al fine di tutelare l’operatività dei PuntiFD al di là della scadenza del progetto PNRR-ER, anche se probabilmente su un regime di funzionamento ridotto, sono:

- a) la collocazione di una parte significativa dei PuntiFD in **spazi pubblici** (come per es. le biblioteche) che potranno più facilmente continuare ad essere presidiati da operatori più o meno dedicati;
- b) la formazione e attivazione oltre che dei facilitatori digitali anche di un numero significativo di **volontari del TS** che dovrebbero consentire di continuare il servizio di facilitazione digitale con forme di collaborazione tra pubblico ed ETS in chiave di welfare di comunità;
- c) l’azione prevista dall’Agenda Digitale ER per rafforzare la competenza digitale dei volontari coinvolti nel **Servizio civile regionale** e abilitarne la funzione anche come facilitatori digitali, e altre “azioni bandiera” (verso i giovani e le ragazze) che dovrebbero aumentare la disponibilità di giovani volontari da coinvolgere nei servizi di facilitazione digitale;
- d) l’eventuale sinergia con stakeholder possibili finanziatori, quali le **Fondazioni bancarie** così da porre le premesse per un loro futuro sostegno alla continuazione dei servizi di facilitazione digitale, in particolare quelli rivolti alle fasce più deboli della popolazione;
- e) infine, l’opportunità di utilizzare **risorse FESR della programmazione 2021-2027** per dare continuità operativa ai PuntiFD, ad esempio nelle Aree STAMI al di là del dicembre 2025.

### 2.4 Modello di distribuzione

L’ipotesi di distribuzione territoriale dei Punti di facilitazione digitale (PuntiFD) sarà definita sulla base dei seguenti criteri.

La presenza di PuntiFD finanziati dal progetto PNRR in un territorio è in generale proporzionale al numero di abitanti cosiddetti “priorità PNRR” (cittadini tra i 16 e 74 con scarse o nulle competenze digitali). In specifico, replicando il metodo usato a livello nazionale per il riparto dei Punti e risorse tra le Regioni, si prevede **1 PuntoFD ogni 8750 cittadini priorità PNRR** (come indicato nell’Allegato 1). In base a questo criterio, si effettuerà il riparto dei PuntiFD tra i territori provinciali.

Per mitigare la concentrazione dei PuntiFD nei Comuni capoluogo che deriverebbe dall’applicazione automatica del precedente criterio, verranno introdotti correttivi (in particolare un tetto per il Comune di Bologna).

Al di fuori dei comuni capoluogo, saranno finanziati progetti i cui EELL proponenti individualmente o tramite aggregazioni abbiano una popolazione di almeno 8750 cittadini priorità PNRR. Questo requisito per l’attivazione di 1 PuntoFD risponde all’esigenza di raggiungere una scala minima adeguata all’organizzazione del servizio di facilitazione e coerente con gli obiettivi quantitativi del progetto PNRR. Nel caso di Comuni non capoluogo che appartengono ad una Unione che soddisfano il requisito anche autonomamente, si cercherà di privilegiare comunque la presentazione di un progetto in aggregazione e non singolarmente.

La Regione promuoverà la presentazione di progetti per la facilitazione digitale da parte delle Unioni di Comuni (39 aggregazioni totali, 4 delle quali risultano sottosoglia rispetto al requisito della popolazione minima), cercando di favorire la riorganizzazione degli sportelli Pel (oggi inattivi) come Punti PNRR, in modo da non disperdere l'esperienza già fatta in quei territori e attivare più velocemente la nuova modalità e di coprire il territorio in modo il più possibile omogeneo.

Restano al di fuori delle Unioni 57 Comuni singoli sottosoglia con un totale di poco più di 150mila cittadini priorità PNRR (vedi Allegato 1). Questi Comuni saranno incoraggiati ad aggregarsi tra loro o con i Comuni capoluogo o le Unioni su base di prossimità territoriale, al fine di raggiungere almeno la soglia minima richiesta per presentare un progetto.

La Regione definirà in dettaglio, anche attraverso sessioni di coprogettazione con gli Enti, i criteri di assegnazione dei punti, fermo restando il criterio base del requisito minimo di popolazione, identificando anche gli opportuni meccanismi di premialità per le nuove aggregazioni che si formeranno appositamente per l'adesione al progetto.

Infine, la Regione organizzerà alcuni Punti FD regionali, che oltre a operare l'attività di facilitazione, saranno il punto di aggregazione dei risultati eventuali degli sportelli e delle iniziative parallele precedentemente descritte (sindacati dei pensionati e scuole). L'estensione del numero di PuntiFD gestiti direttamente da Regione potrà essere eventualmente potenziata durante il triennio del progetto, in conseguenza dei risultati dell'adesione al progetto da parte degli EELL (Comuni e Unioni) descritto (per es. al fine di coprire territori rimasti privi di punti di facilitazione), e/o con la finalità di attivare progetti integrativi, la cui realizzazione sarebbe troppo complessa per gli enti del territorio o nati dall'attività di coprogettazione attiva tra Regione ed EELL (per es. sportelli di facilitazione a distanza).

## 2.5 Modello di aggregazione di rete

In coerenza con l'ipotesi di distribuzione territoriale dei PuntiFD illustrata nel § 2.4, la Regione intende predisporre un avviso/manifestazione di interesse per la presentazione di progetti da parte dei seguenti soggetti che si configurano pertanto come sub-attuatori (in parentesi il numero di proposte attese):

- Comuni capoluogo (10) e altri Comuni singoli al di sopra della soglia degli 8750 cittadini "priorità PNRR" (7);
- Unioni di Comuni (38) e il Nuovo circondario Imolese;
- Altre aggregazioni territoriali esistenti o createsi ai fini dell'adesione al progetto.

Come già detto, verrà definito un meccanismo di premialità per incentivare l'aggregazione tra i Comuni non in Unione che risultano sotto la soglia minima di popolazione priorità PNRR (57), o tra gli stessi le entità di dimensione maggiore, come Unioni e Comuni capoluogo.

Al fine di conseguire una risposta molto ampia (idealmente generalizzata) degli EELL all'avviso regionale e quindi garantire la più ampia copertura dei nuovi servizi di facilitazione digitale sul territorio, la Regione svolgerà un'azione di animazione e supporto, da avviare non appena sarà sottoscritto l'Accordo con il presente Piano Operativo. L'attività di informazione sarà rivolta anche ai maggiori ETS a livello regionale, al fine di incentivare la coprogettazione tra gli stessi e gli EELL, compresa la proposizione spontanea da parte degli ETS di progetti che li vedano in qualità di soggetti realizzatori.

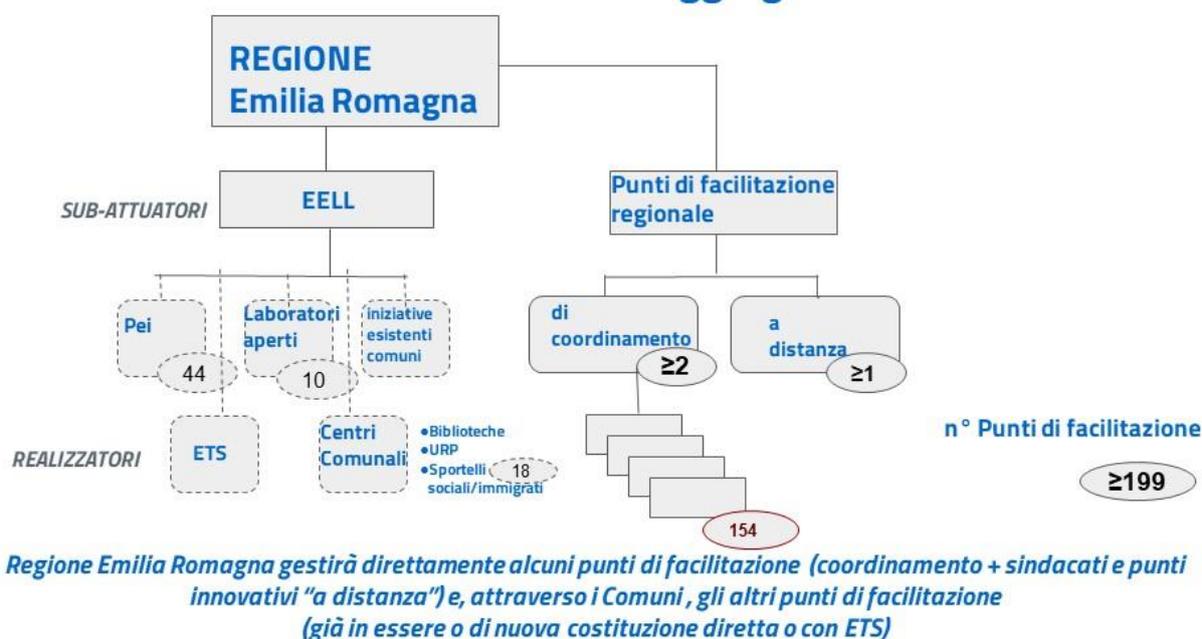
### **Gli sportelli dei sindacati dei pensionati**

Al di là dei progetti presentati dagli Enti Locali, come già anticipato, la Regione intende inserire nel sistema regionale integrato di facilitazione digitale in via di costruzione e far sì che contribuisca agli obiettivi del progetto PNRR l'iniziativa già avviata con i sindacati dei pensionati, che hanno attivato oltre 150 "sportelli di prossimità" in tutto il territorio regionale per dare servizi di facilitazione digitale ad associati e cittadini, erogati da volontari appositamente formati dalla Regione.

In questa prospettiva, si prevede di sottoscrivere una **integrazione al Protocollo d'Intesa**<sup>8</sup> siglato tra Regione, Lepida e i sindacati stessi che preveda l'impegno a proseguire l'attività formativa svolta da Regione nei confronti di questi soggetti, aggiungendo ulteriori attività di comunicazione al pubblico di questi servizi, integrandoli nella più ampia attività di comunicazione e promozione che Regione svolgerà per tutti i servizi di facilitazione che saranno attivati e che sono già stati descritti. I sindacati dei pensionati si impegneranno a contribuire al sistema regionale dei servizi di facilitazione digitale e agli obiettivi del progetto PNRR-ER con le modalità variabili e flessibili e l'approccio "best effort" (senza vincoli/obblighi di risultato) propri di una gestione del servizio basata interamente sul volontariato, secondo le modalità operative definite da Regione a seguito della messa a disposizione delle modalità operative che saranno definite a livello nazionale. I risultati di suddetti sportelli saranno conteggiati nel progetto PNRR-ER associandoli ad alcuni Punti FD regionali i quali avranno anche il compito di inserire i dati nel sistema di monitoraggio nazionale. Per questi sportelli non è previsto l'utilizzo di risorse PNRR.

Di seguito uno schema riepilogativo del modello di aggregazione di rete che si implementerà con il progetto.

## EMILIA ROMAGNA - Misura 1.7.2 aggregazione territorio



### Il collegamento tra i PuntiFD

Per facilitare il collegamento e lo scambio di strumenti e processi tra tutti i facilitatori che saranno attivati a vario titolo, Regione intende organizzare tre tipi di azioni: una serie di strumenti online di comunicazione alla cittadinanza dei servizi offerti, con luoghi, orari e modalità di accesso, una serie di strumenti online che siano sempre disponibili agli operatori per la collaborazione e l'autoformazione/aggiornamento, promuovere una comunità dei facilitatori a livello regionale che sia da supporto a Regione nella gestione complessiva in itinere del progetto, come luogo di identificazione delle problematiche da risolvere e delle possibili soluzioni da adottare per la buona riuscita del progetto e il miglioramento dell'impatto sul territorio.

<sup>8</sup> Delibera di Giunta regionale Num. 2219 del 20/12/2021 Protocollo d'intesa per favorire nella popolazione anziana l'accompagnamento e il supporto all'utilizzo dei servizi digitali (Spid).

## 2.6 Modalità di attuazione

### 2.6.1 Attività gestite dalla Regione

Nella fase di avvio del progetto, la Regione (con risorse diverse da quelle del progetto PNRR):

- a. gestisce l'avviso/manifestazione di interesse rivolto agli Enti locali per la presentazione dei progetti territoriali;
- b. promuove i processi di animazione e accompagnamento degli EELL per la presentazione dei progetti, al fine di garantirne la massima copertura territoriale (vedi § 2.5);
- c. attiva e coordina il Tavolo di coordinamento regionale.

Nella fase di attuazione del progetto, la Regione gestirà

- a. con risorse diverse da quelle del progetto PNRR:
  - o le attività amministrative collegate al progetto (stipula delle convenzioni con gli EELL, gestione rendicontazione e pagamenti verso il territorio e verso il DTD ecc.)
  - o la supervisione dei progetti territoriali (intervenendo ove necessario), con una comunicazione continua con i referenti locali e la gestione del Tavolo di coordinamento regionale previsto dall'Accordo col DTD;
  - o attraverso il progetto Pane e Internet (finanziato con risorse proprie regionali):
    - formerà i facilitatori e i volontari che via via saranno coinvolti nei progetti territoriali;
    - formerà gli studenti delle scuole superiori che saranno coinvolti in attività di facilitazione-formazione intergenerazionale (progetti PCTO e altri) e i cui assistiti saranno conteggiati nel progetto PNRR-ER (solo per gli studenti maggiorenni);
    - curerà l'erogazione dell'offerta di formazione sincrona online ai cittadini che sarà promossa da tutti i PuntiFD del progetto PNRR-ER, conteggiando nei target del progetto PNRR-ER coloro che effettueranno corsi di facilitazione digitale.
- b. utilizzando le risorse PNRR:
  - o curerà la **promozione dei servizi** di facilitazione del progetto PNRR-ER. Con: la produzione di materiali di supporto con immagine coordinata (nel rispetto delle indicazioni che arriveranno dal DTD) e personalizzabili per attività di promozione a livello locale; azioni/eventi di **informazione** gestiti direttamente a livello regionale (via media tradizionali e social media), tramite la rete dei PuntiFD e altre reti (es. punti di riconoscimento del cittadino per il rilascio dello SPID LepidaID) e altri canali;
  - o curerà la progettazione e gestione degli strumenti online dedicati ai facilitatori digitali;
  - o curerà l'attività di animazione della **community regionale dei facilitatori e volontari**;
  - o gestirà i PuntiFD a livello regionale, compresi i servizi integrativi di facilitazione che verranno definiti con la comunità dei facilitatori (per es. un servizio regionale di facilitazione digitale a distanza);
  - o curerà alcune azioni a regia regionale dedicate a soggetti specifici e/o target specifici come - neo18enni, donne e stranieri- da sviluppare direttamente e/o in collaborazione dei PuntiFD, al fine di aumentare i beneficiari del servizio di facilitazione digitale in queste categorie di cittadini.

Il finanziamento delle attività sopra indicate verrà realizzato secondo una logica di integrazione con i finanziamenti europei FESR e FSE. Non è previsto lo stanziamento di nuove risorse regionali, ma solo l'impiego di fondi già stanziati in precedenza.

### 2.6.2 Attività affidate agli altri enti

Come già anticipato, l'attivazione o il potenziamento dei PuntiFD e la promozione e l'erogazione dei servizi di facilitazione digitale per il raggiungimento degli obiettivi del progetto PNRR-ER saranno affidati quasi

interamente (salvo le azioni di comunicazione e promozione del servizio su scala regionale e alcune minime attività di facilitazione a distanza gestite dalla Regione) agli Enti Locali attraverso la stipula di convenzioni con Comuni singoli, Unioni di comuni ed eventuali Enti capofila di altre aggregazioni per l'attuazione dei progetti che saranno presentati in risposta all'avviso/manifestazione di interesse emesso dalla Regione. Gli Enti Locali individuati opereranno quindi in qualità di soggetti sub-attuatori. Saranno poi gli Enti Locali ad attivare le opportune attività di coinvolgimento degli ETS del proprio territorio, secondo le esigenze locali e l'organizzazione e disponibilità degli stessi ETS.

Attraverso un'integrazione del Protocollo d'intesa siglato con i tre sindacati dei pensionati, senza oneri aggiuntivi a carico del progetto PNRR-ER, contribuiranno al conseguimento degli obiettivi T1 e T2 anche gli "sportelli di prossimità" attivati dai sindacati e i loro operatori volontari formati dalla Regione per svolgere servizi di facilitazione digitale, a partire dal supporto all'attivazione, gestione e utilizzo dello Spid in alcuni importanti servizi nazionali e regionali.

Una parte residuale di attività di facilitazione potrà essere svolta con il coinvolgimento delle scuole, come descritto al paragrafo precedente.

Alla rete degli sportelli SPID di Lepida sarà affidata una parte dell'attività di informazione e comunicazione sul servizio, ma nessuna attività di facilitazione.

Per tutte le attività poste in carico a Regione, le medesima potrà di volta in volta avvalersi dei servizi offerti dalle proprie società in-house, le quali opereranno in qualità di soggetto realizzatore/esecutore di una fornitura, nel rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di appalti.

## 2.7 Coinvolgimento dei destinatari

La partecipazione che si auspica generalizzata degli Enti locali e il coinvolgimento del Terzo Settore nel progetto sono la principale garanzia di poter utilizzare i molteplici canali di comunicazione e informazione di cui dispongono sia verso i cittadini che, per gli ETS, i loro associati al fine di pubblicizzare i servizi di facilitazione digitale presenti nel territorio, e gli strumenti che verranno messi a disposizione.

Come anticipato, la Regione produrrà contenuti promozionali del servizio di facilitazione digitale aggiornati periodicamente e informazioni sulle opportunità offerte dal territorio, adattabili dagli EELL e altri soggetti che li veicheranno ai destinatari finali. I messaggi promozionali saranno indirizzati in parte ad un pubblico generico, ma soprattutto saranno declinati per target specifici: utenti finali (anziani, donne, stranieri, genitori con figli a scuola ecc.) e gli intermediari che operano con loro. Le attività promozionali dovranno evidenziare il valore aggiunto offerto dai nuovi servizi di facilitazione (ad es. le opportunità di apprendimento e conquista di maggiore autonomia, la garanzia di disponibilità ... su prenotazione, in certi orari ecc.). I contenuti promozionali saranno messi a disposizione per la loro diffusione sia su canali tradizionali che sono importanti per i cittadini con nulle o scarse competenze digitali (es. volantini e locandine, quotidiani e altri mezzi a stampa), che su canali digitali utilizzati dai cittadini già famigliarizzati con questi strumenti.

Al di là degli EELL, le azioni di comunicazione si avvarranno delle reti di stakeholder, a partire dai numerosissimi ETS, presenti nel territorio, già descritti nel § 2.1.

## 2.8 Attività svolte nei presidi/punti

### 2.8.1 Tipologia di servizi di facilitazione digitale

In coerenza con quanto previsto dal progetto nazionale, i PuntiFD potranno erogare la seguente gamma di servizi:

- a. **supporto uno ad uno** al cittadino tendenzialmente su appuntamento per aiutare a risolvere problemi semplici (es. inviare una mail; prendere un appuntamento online; stampare, compilare, firmare e rinviare un modulo; utilizzare SPID e accedere a servizi online pubblici e privati ecc.), istruendo e accompagnando (se possibile) il cittadino nelle operazioni da fare;
- b. sessioni di facilitazione ed **esercitazioni in piccoli gruppi** (3-5 persone) **in presenza** con il taglio di un laboratorio/workshop di pratica, tipicamente in 1-2 sessioni brevi (1-2 ore ciascuna);
- c. **corsi dal vivo o online con docente**, per gruppi più numerosi di cittadini (10-15 persone). I corsi online possono essere proposti per una fruizione autonoma del discente (a casa o presso il PuntoFD) oppure essere facilitati con “circoli di apprendimento” organizzati dal PuntoFD e altri partner per i cittadini interessati a seguire il corso in compagnia (ad es. presso una biblioteca o un circolo anziani) e con la presenza (iniziale o continua) di un operatore a ciò preposto;
- d. informazione, orientamento ed eventuale accompagnamento dei cittadini alla fruizione di **risorse online per l’auto-formazione** (ad es. le videolezioni sviluppate dal progetto nazionale ACCEDI)

Oltre a questi servizi standard, i PuntiFD potranno essere coinvolti come si è visto in altre azioni che intende promuovere la Regione -attività intergenerazionali (con gli studenti), iniziative con le scuole rivolte ai genitori sui servizi digitali scolastici o l’educazione digitale dei figli e altre- e potranno ovviamente condurre altre iniziative di facilitazione-formazione in funzione di specifici target e bisogni locali.

## 2.8.2 Organizzazione dei servizi di facilitazione digitale

Sempre in coerenza con le indicazioni nazionali, i PuntiFD previsti dall’avviso regionale potranno essere di due tipi:

**PuntoFD fisso** – ha una **sede principale** di riferimento ed eventualmente una **sede secondaria** dove vengono svolte prevalentemente e su base regolare le attività di facilitazione. I facilitatori del PuntoFD fisso possono comunque recarsi anche in altri luoghi dove vengano organizzate occasioni di erogazione del servizio, anche in collaborazione con altri soggetti (associazioni, scuole ecc.).

**PuntoFD mobile** – nel modello previsto dalla Regione Emilia-Romagna, per punto mobile si intende un sistema che prevede il coordinamento di un punto baricentro a cui fanno capo una serie di sportelli che offriranno i loro servizi in maniera diffusa sul territorio. Il modello lo prevede quando il servizio di facilitazione è organizzato ed erogato in modo strutturale, con una regolarità/periodicità programmata, in più luoghi denominati **sedi di appoggio o presidi del PuntoFD mobile**. Un PuntoFD mobile può operare all’interno di un **singolo ambito comunale** (ad es. quando vengono presidiate in base ad un calendario predefinito alcune biblioteche periferiche di quartiere della città, o una serie di luoghi di aggregazione quali centri sociali, polisportive ecc.) oppure di un **territorio sovracomunale** (ad es. dove vengono presidiate le biblioteche dei Comuni partecipanti). La presenza (frequenza) del facilitatore nelle sedi di appoggio del PuntoFD mobile verrà stimata in fase di definizione del progetto, per essere poi programmata all’avvio delle attività in base alla numerosità prevista e alle esigenze dei beneficiari e potrà essere riprogrammata successivamente in base alla loro evoluzione.

Ai soggetti gestori dei PuntiFD sarà richiesto innanzitutto di garantire a sportello e/o per telefono, un **servizio di informazione e prenotazione** accessibile per almeno **20 ore settimanali**. Nell’ipotesi fatta ogni Ente gestore avrà più punti di facilitazione: pertanto il servizio di prenotazione dovrà essere svolto in modo unificato per i servizi dei vari punti. Per tale attività potranno essere impiegati operatori degli Enti non rendicontati nel progetto PNRR-ER. Gli operatori che gestiranno questo servizio in linea di massima dovranno:

- fornire informazioni tipi di servizi forniti, su luoghi ed orari e dove è possibile (su prenotazione) incontrare il facilitatore;
- raccogliere l'esigenza del cittadino e, se opportuno, proporre al cittadino un incontro di facilitazione (prenotazione) raccogliendo i dati opportuni;
- informare di eventuali iniziative programmate localmente o online di tipo b) o c) di cui sopra, registrando l'eventuale interesse del cittadino a partecipare e/o segnalare dove è possibile iscriversi (per i corsi online);
- distribuire al cittadino materiale su risorse info-formative di suo potenziale interesse.

Per quanto riguarda la disponibilità effettiva del supporto di un facilitatore, soprattutto per il servizio di tipo a) supporto uno ad uno, in presenza o a distanza, questa varierà in funzione delle specifiche condizioni operative che ciascun gestore dei PuntiFD riuscirà a garantire (ricorso ad operatori propri o servizio di facilitazione affidato a terzi, presenza di volontari ecc.). In ogni caso, la richiesta che sarà esplicitata nell'avviso regionale, oltre al raggiungimento del target previsto per singolo punto, sarà la disponibilità del servizio di facilitazione per un numero minimo di ore settimanali (si ipotizza 8 o 10, comunque inferiore a 24) per 46 settimane di operatività all'anno, da coprire da parte del facilitatore eventualmente coadiuvato da personale aggiuntivo (es. volontari).

Questa indicazione (lontana dalla raccomandazione del DTD sulla disponibilità del facilitatore digitale per 24 ore alla settimana) è maturata alla luce di tre considerazioni riguardanti:

- a. l'impegno di tempo necessario per raggiungere il risultato previsto;
- b. i vincoli di budget sul compenso/rimborso dei facilitatori (che come diremo nel §2.9 non potrà basarsi solo su volontari);
- c. il contesto in cui opereranno i PuntiFD.

Rispetto ai primi due temi, le valutazioni fatte alla luce del budget progettuale disponibile per singolo PuntoFD e ad ipotesi ragionevoli sulla "produttività" del facilitatore che agisca in chiave professionale (capacità di assistere da 6 a 8 utenti in 8-10 ore di attività), portano a ritenere che con un impegno comunque inferiore a 24 ore a settimana per 46 settimane all'anno sia, da un lato, possibile raggiungere l'obiettivo quantitativo medio previsto per ogni PuntoFD e, dall'altro, garantire un compenso ragionevole al facilitatore per questo impegno sul campo e per il tempo dedicato a prepararsi, aggiornarsi ecc. Inoltre, secondo la suddivisione del lavoro indicata prima, il tempo indicato sarà interamente dedicato alla facilitazione vera e propria, essendo delegato ad altri soggetti tutto l'aspetto di primo contatto con il cittadino, spiegazione del servizio e prenotazione dell'appuntamento per la facilitazione.

In ogni caso, in coerenza con l'indicazione nazionale, ai PuntiFD verrà richiesto di garantire 50 ore all'anno di attività formativa a gruppi di cittadini, sotto forma sia di laboratori di esercitazione pratica in presenza che di corsi erogati online.

### 2.8.3 Aspetti logistico-strumentali dei PuntiFD

Per quanto riguarda gli spazi e le dotazioni tecnologiche dei PuntiFD, sempre in coerenza con le indicazioni del DTD, l'avviso regionale chiederà ai proponenti dei progetti territoriali quanto segue.

#### **Spazi per la facilitazione**

Per le attività di **facilitazione uno a uno e/o la conduzione dei laboratori pratici**, nella sede del PuntoFD fisso e nelle sedi di appoggio dei PuntiFD mobili dovrà essere **a disposizione negli orari dedicati alla facilitazione** uno spazio con mobili adeguati ad ospitare fino ad almeno 5 persone e dove possa essere garantita la privacy del cittadino assistito.

#### **Spazi per la formazione (anche a distanza)**

Il PuntoFD dovrà inoltre poter disporre di **locali idonei per ospitare seminari e corsi** di alfabetizzazione digitale (anche erogati online) indirizzati a **gruppi di massimo 15 persone**, dotati di adeguate strumentazioni tecnico-informatiche<sup>9</sup>. Nel caso dei PuntiFD mobili quest'ultimo requisito non dovrà essere garantito per tutte le sedi di appoggio del servizio, potendosi avvalere alla bisogna di locali a disponibilità provvisoria (es. scuole).

### Connettività e tecnologia

I luoghi dove viene svolta l'attività di facilitazione dovranno disporre di:

- una **connessione Internet** con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 30 Mbps);
- almeno **due postazioni** (anche allestite con dispositivi mobili), dotate di videocamera e microfono e con possibilità di **accesso** a un dispositivo per **stampa e scansione** di documenti. La Regione ha identificato un possibile "kit base" per il PuntoFD coerente con queste indicazioni, disponibile attualmente tramite la piattaforma regionale di procurement Intercenter ad un costo di 1400€ Iva inclusa e con estensione di garanzia a 5 anni<sup>10</sup>.

Il suddetto kit base per il Punto di facilitazione digitale è stato inserito dalla Regione nell'avviso luglio 2022 al sistema bibliotecario regionale a valere sulla LR 18/2000 che ha messo a disposizione circa 400mila€ per l'acquisto di strumentazione e servizi digitali e segnalato l'opportunità di acquisto del kit per i Comuni che vorranno indicare una o più biblioteche come sedi (principali o di appoggio) dei PuntiFD del progetto PNRR-ER.

## 2.9 Facilitatori digitali

Fermo restando quanto indicato alla Circolare del MEF n.4/2022, che prevede che non sia mai ammessa la rendicontazione su risorse PNRR di quota parte di costi del personale, anche se assunto a tempo determinato, per amministrazioni attuatrici e sub-attuatrici, per lo svolgimento di attività ordinarie, o per il rafforzamento delle strutture amministrative, anche se connesse con progettualità finanziate dal PNRR (es. per attività di monitoraggio, rendicontazione e controllo tipiche delle strutture di governance politico-amministrativa), per quanto riguarda l'attività di facilitazione vera e propria, sono previste in generale le seguenti opzioni, non alternative e liberamente combinabili, la cui scelta è lasciata agli EELL responsabili dei progetti territoriali:

1. la realizzazione con il ricorso a **personale proprio** per una quota di tempo lavoro (es. operatori delle biblioteche e dell'URP), non rendicontabili sul progetto PNRR;
2. il ricorso a **tirocinanti o volontari** (ad es. del servizio civile regionale o altre forme);
3. l'affidamento di un **incarico di lavoro autonomo**, esclusivamente ai fini del progetto, con termine non oltre il 31 dicembre 2025, e a seguito di selezione (richiedendo personale con determinate caratteristiche, es. competenze informatiche adeguate) ai sensi dell'art.7 comma 6 del D.Lgs.vo 165/2001, per l'attuazione del progetto;
4. l'assunzione di **personale a tempo determinato**, con termine non oltre il 31 dicembre 2025, il quale dovrà essere reclutato esclusivamente ai fini del progetto e secondo quanto previsto dal citato decreto-legge n. 80 del 2021, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 113 del 2021;
5. **l'affidamento della gestione del servizio a soggetti esterni** (ETS o altri privati, attraverso gara, avviso ecc. o estensione di rapporti giuridici già in essere);
6. il ricorso alla **coprogettazione con ETS**.

---

<sup>9</sup> Per questa formazione e per le esercitazioni in piccoli gruppi non si esclude la possibilità che si adotti l'approccio BYOD, cioè l'utilizzo dei dispositivi personali dei partecipanti, cosa che consentirebbe un impatto più duraturo della formazione erogata.

<sup>10</sup> Il kit si compone di: 2 PC notebook per il facilitatore (con webcam) + docking station + cavo HDMI di collegamento; Monitor e tastiera aggiuntivi per fare lo split degli schermi e/o gestire in condivisione con l'utente una postazione (ad esempio per celare alla vista del facilitatore alcune operazioni richieste all'assistito quali l'inserimento password o altri dati personali); Opzionali/aggiuntive: cuffie con microfono, webcam, cavetti antifurto.

In tutti i casi in cui saranno coinvolti gli ETS con funzioni di prestazione di forza lavoro volontaria, la selezione degli stessi sarà effettuata direttamente dalle organizzazioni stesse.

In tutti i casi contemplati, la Regione si impegna rispetto ai facilitatori e volontari coinvolti nei progetti a:

- a. raccogliere informazioni utili a comprendere l'impatto della misura in coerenza con normative vigenti e normative sotto la responsabilità del DTD (per quanto riguarda il genere e l'età, esperienze pregresse di "assistenza ai cittadini" e specificamente nella facilitazione e formazione digitale, conoscenza dei servizi e problematiche digitali più comuni);
- b. incoraggiarli, attraverso una comunicazione strutturata, a fruire della formazione loro offerta dal DTD;
- c. offrire loro opportunità di formazione integrativa a quella nazionale sui servizi pubblici online e altri aspetti a livello regionale e locale, sia in fase iniziale che con aggiornamenti successivi. La formazione integrativa come anticipato sarà curata dal progetto Pane e Internet.
- d. coinvolgerli nella community dei facilitatori emiliano romagnoli con appositi strumenti di comunicazione e un ambiente online con risorse utili e strumenti di supporto.

Per quanto riguarda gli Enti e i volontari coinvolti nei progetti del **Servizio civile digitale** (6 progetti avviati sulla 1° annualità Misura 1.7.1 con quasi 100 volontari), la Regione ha già avviato un confronto con alcuni di essi su come realizzare sinergie tra i due progetti, rispettando il vincolo che i cittadini assistiti dai volontari del SCD non possono essere contabilizzati nei risultati della Misura 1.7.2. Lo stesso verrà sondato per ciò che riguarda i progetti e i volontari del **servizio civile regionale dell'Emilia-Romagna**, che in alcuni casi già svolgono l'attività di facilitazione digitale.

Fermo restando il vincolo alla contabilizzazione previsto dal DTD (come precisato al par. 1.6.3), Regione Emilia-Romagna prevede due possibili sinergie che possano invece prevedere il conteggio e contribuire al raggiungimento del target dei punti di facilitazione:

- la prima fattispecie prevede il facilitatore come primo contatto/facilitazione del cittadino, e i volontari del SCD come ulteriore supporto per i cittadini maggiormente bisognosi e/o interessati ad intraprendere un percorso di apprendimento che vada nella direzione del raggiungimento dell'autonomia digitale;
- nel secondo caso, ovvero il servizio civile regionale, l'attività dei volontari potrebbe essere integrata nell'attività dei PuntiFD a pieno titolo, consentendo il conteggio dei soggetti facilitati nel target T1 del progetto.

## 2.10 Luoghi fisici

Molti elementi riguardanti gli aspetti organizzativi (es. punti fissi e mobili) e logistici (spazi e dotazioni tecnologiche) dei PuntiFD sono già stati trattati nel § 2.8. La scelta dei luoghi fisici dove si svolgeranno i servizi di facilitazione digitale è in capo agli EELL proponenti e deriverà anche dagli ETS e altri partner che potranno essere coinvolti nei progetti territoriali. In ogni caso, la Regione indicherà nell'avviso agli EELL l'importanza di selezionare i seguenti luoghi come possibile sede (principale e di appoggio) dei PuntiFD:

- i Laboratori aperti promossi dalla Regione e presenti nei 10 Comuni capoluogo e 4 nelle Unioni di comuni dove saranno attivati a breve;
- biblioteche e Urp;
- sportelli sociali e sportelli stranieri dei Comuni e i centri interculturali (18 nei Comuni e Unioni più grandi);
- spazi di aggregazione gestiti da ETS, inclusi centri sociali, case di quartiere, polisportive e simili;
- Case della salute/di comunità.

## 2.11 Servizi finanziabili

In base alle indicazioni nazionali, saranno finanziati i seguenti servizi:

- servizi di formazione in presenza oppure online, inclusi i servizi di assistenza personalizzata propri della facilitazione digitale, nella misura minima del 70% del contributo disponibile;
- attrezzature e/o dotazioni tecnologiche e connessione Internet (escluse le spese per i canoni di connettività e altre voci di spesa corrente), nella misura massima del 15% del contributo disponibile;
- attività di comunicazione/organizzazione di eventi formativi, nella misura massima del 15% del contributo disponibile.

### 3. MODALITÀ OPERATIVE

#### 3.1 Modello di Governance del progetto

Il coordinamento e il monitoraggio del progetto Rete dei Punti 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 di Regione Emilia-Romagna. 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 Regione Emilia-Romagna 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, condivisione delle buone pratiche, anche attraverso tavoli e gruppi di lavoro operativi.

Il coordinamento da parte della Regione degli enti sub-attuatori dei progetti territoriali avverrà (ricorrendo a risorse diverse rispetto a quelle del progetto PNRR) anche con il supporto di ANCI Emilia-Romagna. Potrà inoltre essere fatto ricorso ai servizi offerti dalle società in-house di Regione.

Concretamente, verrà attivato un **Tavolo di coordinamento** Misura 1.7.2 Emilia-Romagna composto dai rappresentanti degli Enti locali e delle altre istituzioni e stakeholders che saranno coinvolti nel progetto. Il Tavolo di coordinamento, non dovrà avere più di 5 componenti e deve prevedere la presenza di almeno un rappresentante per gli EELL e uno per il Terzo Settore, sarà istituito con Delibera Regionale e coordinato dalla struttura di Regione che gestisce il progetto PNRR-ER.

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

L’attuazione del progetto sarà supportata dalla messa a disposizione 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 e all’attività svolta attraverso i bandi territoriali, rispetto ai cittadini che fruivano dei servizi di facilitazione ed educazione digitale (attraverso questionari raccolti dai facilitatori e tracciati nel sistema). La raccolta ed elaborazione dei dati sarà utile a verificare il raggiungimento dei target fissati nel PNRR (e distribuiti rispetto alle milestone secondo quanto indicato nel capitolo 5 “Articolazione temporale del progetto”) e a elaborare analisi predittive e reportistica a supporto dei processi decisionali;
- monitoraggio dell’efficacia del progetto nazionale sulla base di una misurazione quali-quantitativa indipendente svolta da un soggetto terzo individuato dal Dipartimento anche attraverso tecniche statistico-inferenziali, con l’obiettivo di:
  - determinare e valutare l’impatto di questa policy sulle competenze digitali dei cittadini, al fine di identificare le modalità di implementazione più efficaci.
  - individuare i progetti a maggior impatto, al fine di evidenziare elementi oggettivi in grado di fornire supporto decisionale strategico per le politiche future e le misure di finanziamento più adeguate.

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

Regione Emilia-Romagna si assicura inoltre **con periodicità mensile** che gli Enti sub-attuatori realizzino i progetti come previsto e che quindi:

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

A supporto delle attività di monitoraggio sopra descritte la Regione utilizzerà propri sistemi informativi adeguati all'esigenza di rendicontazione dell'avviso che sarà pubblicato.

Per quanto riguarda il monitoraggio fisico e la valutazione dei servizi forniti, oltre a quanto previsto dal livello nazionale, si ipotizza che potranno essere svolti controlli a campione sui PuntiFD riguardanti gli orari di apertura e i tempi di risposta del servizio di informazione e prenotazione e l'attuazione dei servizi di supporto personalizzato e in piccoli gruppi.

### 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>11</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*.

## 4. PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO (delle attività in capo a Regione Emilia-Romagna)

### 4.1 Predisposizione delle azioni territoriali

Come anticipato nel § 2.6, la predisposizione delle azioni territoriali prevede:

**A.1 Redazione dell'avviso/manifestazione di interesse e preparazione della modulistica sul sistema informativo regionale** per la presentazione di progetti da parte di: Comuni capoluogo e altri Comuni singoli al di sopra della soglia degli 8750 cittadini "priorità PNRR"; Unioni di Comuni e il Nuovo circondario Imolese;

---

<sup>11</sup> PNRR, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Capitolo "Missione 1: Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", 2021

altre aggregazioni di Comuni che complessivamente superino la soglia degli 8750 cittadini “priorità PNRR”; Città metropolitana e Province.

**A.2 Informazione e animazione degli EELL e degli ETS** in vista dell’emanazione dell’avviso per facilitare e preparare in particolare: 1) le aggregazioni tra i Comuni; 2) l’individuazione e selezione degli ETS da coinvolgere nei progetti. Dopo l’emanazione del bando questa attività comprenderà anche il **supporto su richiesta** alla definizione e presentazione dei progetti, in particolare per quanto riguarda l’identificazione dei luoghi, e le priorità sui target di popolazione e le attività da svolgere.

**A.3 Emanazione dell’avviso/manifestazione di interesse.** La possibilità di presentare progetti a sportello. Al momento della presentazione del progetto, gli EELL dovranno già aver individuato gli ETS coinvolti e i rispettivi ruoli.

**A.4 Verifica dell’ammissibilità dei progetti** presentati in risposta all’avviso, in particolare rispetto al soddisfacimento dei requisiti e alla sua coerenza con il modello complessivo, e sottoscrizione delle convenzioni RER-EELL per la loro attuazione.

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

**A.5 Ricognizione dei bisogni e formazione integrativa dei facilitatori digitali.** Come si è detto, la Regione, tramite il progetto Pane e Internet, offrirà ai facilitatori digitali e ai volontari una formazione integrativa rispetto a quella coperta dal livello nazionale, centrata soprattutto sulla conoscenza dei servizi online di livello regionale e comunale (spesso erogati su piattaforme comuni, comprese quelle erogate dalle società in-house). Dopo la formazione iniziale, potranno essere previsti brevi corsi di aggiornamento.

**A.6 Predisposizione di materiali e strumenti formativi.** Sempre avvalendosi del progetto Pel, la Regione realizzerà ulteriori proposte formative online indirizzate ai cittadini che arricchiranno l’attuale offerta di corsi Pel (su alfabetizzazione digitale e competenze digitali di base) e progetterà nuovi format didattici a beneficio di facilitatori e volontari (che saranno oggetto della formazione integrativa di cui sopra) per la conduzione dei laboratori pratici con piccoli gruppi di cittadini. Anche eventualmente col supporto delle proprie società in-house, la Regione predisporrà ulteriori materiali info-formativi sui principali servizi online da distribuire ai cittadini nei PuntiFD e altri luoghi (al di là di quelli già prodotti da Lepida su SPID, FSE, App IO e PagoPA).

**A.7 Comunicazione e coinvolgimento dei destinatari.** La Regione si attiverà per produrre contenuti info-promozionali, con un’immagine coerente anche in base agli input nazionali, sulla facilitazione digitale aggiornati periodicamente, sia per il pubblico generico che declinati per target specifici: utenti finali (anziani, donne, stranieri, genitori con figli a scuola ecc.) e gli intermediari che operano con loro. L’attività di promozione capillare sul territorio e il coinvolgimento diretto dei destinatari difficilmente raggiungibili con canali online, sarà prevalentemente delegata agli EELL e ETS coinvolti nell’attuazione dei progetti, sfruttando i loro canali di comunicazione. Verranno inoltre realizzati incontri a cadenze stabilite con i **referenti comunicazione di Comuni e Unioni di comuni** per promuovere e verificare l’efficacia di diversi approcci alla promozione dei servizi di facilitazione verso i cittadini, anche tramite il coinvolgimento dei numerosi stakeholder presenti nel territorio (vedi § 2.1).

## 4.3 Gestione dei rapporti amministrativi (con gli Enti sub-attuatori)

**A.8 Gestione dei rapporti amministrativi con gli Enti sub-attuatori** dei progetti territoriali. Questa sarà basata sull’utilizzo del sistema regionale scelto e accompagnata da azioni a cura della Regione di sollecito e supporto ove necessario. I soggetti sub-attuatori potranno avanzare con periodicità definita nell’avviso le richieste di pagamento alla Regione per il rimborso delle spese sostenute nell’attuazione delle attività progettuali, subordinatamente al raggiungimento delle milestone relative all’obiettivo T1 specificate nei progetti approvati.

## 4.4 Coordinamento e monitoraggio dei progetti degli Enti sub-attuatori

**A.9 Incontri del Tavolo regionale di coordinamento** che avranno cadenza definita dal tavolo stesso.

**A.10 Verifiche di avanzamento progetti** che saranno effettuate **con periodicità mensile** dalla Regione, ricorrendo al sistema nazionale di monitoraggio e a contatti diretti con i soggetti sub-attuatori dei progetti, riguardanti l'attivazione/potenziamento dei PuntiFD, il numero dei cittadini coinvolti, l'erogazione dei servizi ed eventuali criticità incontrate. Con modalità da definire, potranno essere svolti controlli a campione sui PuntiFD riguardanti orari di apertura, tempi di risposta del servizio di informazione e prenotazione, attuazione dei servizi di supporto personalizzato e in piccoli gruppi.

## 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 5 - Milestone di progetto**

Milestone di progetto	Scadenze
<b>m1</b> - 75% punti attivati o potenziati e 25% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2023
<b>m2</b> - 100% punti attivati o potenziati e 60% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2024
<b>m3</b> - 100% del target T1 - Cittadini raggiunti	12/2025

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).

L'articolazione nel tempo degli obiettivi relativi alla popolazione da raggiungere è presentata nella seguente tabella.

**Tabella 6 - Target di progetto**

Target di progetto	Q4 2023	Q4 2024	Q4 2025
	<b>Valore anno per anno</b>		
t1. Numero di cittadini unici formati	39.750	55.650	63.600
t2. Numero di servizi erogati	59.625	83.475	95.400
	<b>Valore cumulativo</b>		
t1. Numero di cittadini unici formati	39.750	95.400	159.000
t2. Numero di servizi erogati	59.625	143.100	238.500

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

**Figura 5 - Cronoprogramma**

Fase progettuale	2022				2023				2024				2025				2026			
	Q1	Q2	Q3	Q4																
A.1 Redazione avviso e preparazione modulistica SFINGE																				
A.2 Informazione e animazione EELL e ETS pre-avviso																				
A.3 Emanazione avviso																				
Erogazione servizi di formazione e facilitazione - gestione RER																				
A.4 Verifica ammissibilità progetti e convenzioni attuative																				
Erogazione servizi di formazione e facilitazione - gestione EELL																				
A.5 Ricognizione bisogni e formazione facilitatori																				
A.6 Materiali e strumenti formativi																				
A.7 Comunicazione e coinvolgimento destinatari																				
m1 (75% punti attivati e 25% del target T1)																				
A.8 Gestione rapporti amministrativi con capofila progetti																				
m2 (100% punti attivati e 60% del target T1)																				
A.9 Incontri Tavolo regionale partenariato																				
m3 (100% del target di T1)																				
A.10 Verifiche avanzamento progetti																				

## 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 di Regione Emilia-Romagna, ammontano a € 8.737.000,00.

Di questi, 737.000 saranno utilizzati direttamente da Regione Emilia-Romagna per la gestione dei punti FD regionali e per l'acquisizione di una serie di servizi legati all'attività di comunicazione.

Il piano dei costi per il PO della Regione Emilia-Romagna è presentato nella seguente tabella

VOCI del Piano Operativo	2022	2023	2024	2025	2026	Totale	%
<b>FORMAZIONE</b>	-	1.316.667	2.558.333	2.558.333	1.266.667	<b>7.700.000</b>	<b>88%</b>
<b>COMUNICAZIONE-EVENTI FORMATIVI</b>	-	300.367	168.500	168.500	-	<b>637.367</b>	<b>7%</b>
<b>ATTREZZATURE E/O DOTAZIONI TECNOLOGICHE</b>	-	400.000	-	-	-	<b>400.000</b>	<b>5%</b>
<b>TOTALE PIANO OPERATIVO</b>	-	<b>2.017.034</b>	<b>2.726.833</b>	<b>2.726.833</b>	<b>1.266.667</b>	<b>8.737.367</b>	<b>100%</b>

La tabella dei costi è stata elaborata secondo una prospettiva di cassa, ipotizzando di rendicontare nel 2026 molto del costo relativo ad attività di facilitazione di competenza del 2025.

## 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.

## ALLEGATO 1 – Comuni sottosoglia per cittadini priorità PNRR

**Tabella 7 - Elenco dei 298 Comuni con meno di 8750 cittadini priorità PNRR (popolazione al 01-01-2022)**

Comune	Prov	Singolo/Unione	Target PNRR 16-74 anni
Agazzano	PC	Singolo	759
Albareto	PR	Singolo	804
Albinea	RE	Unione Colline Matildiche	3.454
Alfonsine	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	4.393
Alseno	PC	Singolo	1.868
Alta Val Tidone	PC	Singolo	1.091
Alto Reno Terme	BO	Singolo	2.698
Anzola dell'Emilia	BO	Unione Terre d'acqua	4.772
Argelato	BO	Unione Reno Galliera	3.849
Argenta	FE	Unione Valli e delizie	8.155
Bagnacavallo	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	6.375
Bagnara di Romagna	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	925
Bagno di Romagna	FC	Unione dei comuni Valle del Savio	2.212
Bagnolo in Piano	RE	Unione Terra di Mezzo	3.734
Baiso	RE	Unione Tresinaro Secchia	1.267
Bardi	PR	Singolo	756
Baricella	BO	Unione Comuni Terre Pianura	2.819
Bastiglia	MO	Unione Comuni del Sorbara	1.690
Bedonia	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	1.180
Bellaria-Igea Marina	RN	Singolo	7.781
Bentivoglio	BO	Unione Reno Galliera	2.246
Berceto	PR	Singolo	771
Bertinoro	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	4.331
Besenzone	PC	Singolo	369
Bettola	PC	Unione dei Comuni Alta Val Nure	1.018
Bibbiano	RE	Unione Val d'Enza	4.020
Bobbio	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	1.275
Bomporto	MO	Unione Comuni del Sorbara	4.085
Bondeno	FE	Singolo	5.357
Bore	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	232
Boretto	RE	Unione Bassa Reggiana	2.072
Borghi	FC	Unione Rubicone mare	1.179
Borgo Tossignano	BO	Nuovo circondario imolese	1.297
Borgo Val di Taro	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	2.563
Borgonovo Val Tidone	PC	Singolo	3.207
Brescello	RE	Unione Bassa Reggiana	2.203
Brisighella	RA	Unione della Romagna Faentina	2.772
Budrio	BO	Singolo	7.143
Busseto	PR	Singolo	2.605
Cadelbosco di Sopra	RE	Unione Terra di Mezzo	4.220
Cadeo	PC	Singolo	2.389

Calderara di Reno	BO	Unione Terre d'acqua	5.313
Calendasco	PC	Unione dei Comuni Bassa Val Trebbia e Val Luretta	952
Calestano	PR	Singolo	803
Campagnola Emilia	RE	Unione Pianura Reggiana	2.141
Campegine	RE	Unione Val d'Enza	2.098
Campogalliano	MO	Unione delle Terre d'Argine	3.422
Camposanto	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	1.245
Camugnano	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	719
Canossa	RE	Unione Val d'Enza	1.450
Caorso	PC	Singolo	1.806
Carpaneto Piacentino	PC	Unione Valnure e Valchero	2.980
Carpineti	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	1.508
Casalfiumanese	BO	Nuovo circondario imolese	1.347
Casalgrande	RE	Unione Tresinaro Secchia	7.583
Casina	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	1.736
Casola Valsenio	RA	Unione della Romagna Faentina	996
Castel Bolognese	RA	Unione della Romagna Faentina	3.732
Castel d'Aiano	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	748
Castel del Rio	BO	Nuovo circondario imolese	448
Castel di Casio	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	1.328
Castel Guelfo di Bologna	BO	Nuovo circondario imolese	1.804
Castel Maggiore	BO	Unione Reno Galliera	7.313
Castel San Giovanni	PC	Singolo	5.476
Castel San Pietro Terme	BO	Nuovo circondario imolese	8.096
Casteldelci	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	144
Castellarano	RE	Unione Tresinaro Secchia	6.321
Castell'Arquato	PC	Unione dei comuni montani alta val d'arda	1.802
Castello d'Argile	BO	Unione Reno Galliera	2.619
Castelnovo di Sotto	RE	Unione Terra di Mezzo	3.306
Castelnovo ne' Monti	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	3.992
Castelnuovo Rangone	MO	Unione Terre di Castelli	5.892
Castelvetro di Modena	MO	Unione Terre di Castelli	4.412
Castelvetro Piacentino	PC	Singolo	2.101
Castenaso	BO	Singolo	6.111
Castiglione dei Pepoli	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	2.134
Castrocaro Terme e Terra del Sole	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	2.429
Cattolica	RN	Singolo	6.575
Cavezzo	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	2.683
Cavriago	RE	Unione Val d'Enza	3.840
Cerignale	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	43
Civitella di Romagna	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	1.418
Codigoro	FE	Unione dei Comuni del Delta del Po	4.405
Coli	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	316
Collecchio	PR	Unione Pedemontana Parmense	5.685
Colorno	PR	Unione Bassa Est Parmense	3.592
Compiano	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del cenio	400
Concordia sulla Secchia	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	3.200

Conselice	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	3.611
Copparo	FE	Unione dei Comuni Terre e Fiumi	6.092
Coriano	RN	Singolo	4.250
Corniglio	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	661
Corte Brugnatella	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	204
Cortemaggiore	PC	Singolo	1.823
Cotignola	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	2.864
Crevalcore	BO	Unione Terre d'acqua	5.319
Dovadola	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	609
Dozza	BO	Nuovo circondario imolese	2.625
Fabbrico	RE	Unione Pianura Reggiana	2.529
Fanano	MO	Unione dei Comuni del Frignano	1.171
Farini	PC	Unione dei Comuni Alta Val Nure	396
Felino	PR	Unione Pedemontana Parmense	3.627
Ferriere	PC	Unione dei Comuni Alta Val Nure	407
Finale Emilia	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	5.844
Fiorano Modenese	MO	Unione Comuni Distretto Ceramico	6.746
Fiorenzuola d'Arda	PC	Singolo	5.845
Fiscaglia	FE	Unione dei Comuni del Delta del Po	3.313
Fiumalbo	MO	Unione dei Comuni del Frignano	457
Fontanelice	BO	Nuovo circondario imolese	748
Fontanellato	PR	Singolo	2.738
Fontevivo	PR	Singolo	2.262
Forlimpopoli	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	5.074
Fornovo di Taro	PR	Singolo	2.245
Frassinoro	MO	Unione Comuni Distretto Ceramico	665
Fusignano	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	3.055
Gaggio Montano	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	1.875
Galeata	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	950
Galliera	BO	Unione Reno Galliera	2.203
Gambettola	FC	Unione Rubicone mare	4.212
Gattatico	RE	Unione Val d'Enza	2.250
Gatteo	FC	Unione Rubicone mare	3.684
Gazzola	PC	Singolo	867
Gemmano	RN	Unione della Valconca	445
Goro	FE	Unione dei Comuni del Delta del Po	1.423
Gossolengo	PC	Unione dei Comuni Bassa Val Trebbia e Val Luretta	2.278
Gragnano Trebbiense	PC	Unione dei Comuni Bassa Val Trebbia e Val Luretta	1.796
Granarolo dell'Emilia	BO	Unione Comuni Terre Pianura	5.012
Grizzana Morandi	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	1.574
Gropparello	PC	Unione Valnure e Valchero	846
Gualtieri	RE	Unione Bassa Reggiana	2.494
Guastalla	RE	Unione Bassa Reggiana	5.747
Guiglia	MO	Unione Terre di Castelli	1.603
Jolanda di Savoia	FE	Singolo	1.014
Lagosanto	FE	Unione dei Comuni del Delta del Po	1.883
Lama Mocogno	MO	Unione dei Comuni del Frignano	1.032

Langhirano	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	4.219
Lesignano de' Bagni	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	2.063
Lizzano in Belvedere	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	865
Loiano	BO	Unione Savena - Idice	1.746
Longiano	FC	Unione Rubicone mare	2.854
Lugagnano Val d'Arda	PC	Unione dei comuni montani alta val d'arda	1.500
Luzzara	RE	Unione Bassa Reggiana	3.292
Maiolo	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	306
Malalbergo	BO	Unione Comuni Terre Pianura	3.590
Maranello	MO	Unione Comuni Distretto Ceramico	6.955
Marano sul Panaro	MO	Unione Terre di Castelli	2.070
Marzabotto	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	2.744
Masi Torello	FE	Singolo	867
Massa Lombarda	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	4.025
Medesano	PR	Singolo	4.218
Medicina	BO	Nuovo circondario imolese	6.526
Medolla	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	2.515
Meldola	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	3.808
Mercato Saraceno	FC	Unione dei comuni Valle del Savio	2.708
Mesola	FE	Unione dei Comuni del Delta del Po	2.548
Minerbio	BO	Unione Comuni Terre Pianura	3.526
Misano Adriatico	RN	Singolo	5.573
Modigliana	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	1.699
Molinella	BO	Singolo	6.084
Monchio delle Corti	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	317
Mondaino	RN	Unione della Valconca	535
Monghidoro	BO	Unione Savena - Idice	1.479
Monte San Pietro	BO	Unione Comuni Valle del Reno, Lavino e Samoggia	4.373
Montecchio Emilia	RE	Unione Val d'Enza	4.109
Montechiarugolo	PR	Unione Pedemontana Parmense	4.386
Montecopiolo	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	402
Montecreto	MO	Unione dei Comuni del Frignano	346
Montefiore Conca	RN	Unione della Valconca	915
Montefiorino	MO	Unione Comuni Distretto Ceramico	778
Montevidolo	RN	Unione della Valconca	398
Monterenzio	BO	Unione Savena - Idice	2.512
Montescudo - Monte Colombo	RN	Unione della Valconca	2.765
Montese	MO	Singolo	1.234
Montiano	FC	Unione dei comuni Valle del Savio	676
Monticelli d'Ongina	PC	Singolo	1.950
Monzuno	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	2.584
Morciano di Romagna	RN	Unione della Valconca	2.830
Mordano	BO	Nuovo circondario imolese	1.813
Morfasso	PC	Unione dei comuni montani alta val d'arda	316
Neviano degli Arduini	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	1.300
Noceto	PR	Singolo	5.177
Nonantola	MO	Unione Comuni del Sorbara	6.369

Novafeltria	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	2.766
Novellara	RE	Unione Bassa Reggiana	5.241
Novi di Modena	MO	Unione delle Terre d'Argine	3.970
Ostellato	FE	Unione Valli e delizie	2.232
Ottone	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	161
Ozzano dell'Emilia	BO	Unione Savena - Idice	5.485
Palagano	MO	Unione Comuni Distretto Ceramico	789
Palanzano	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	400
Pavullo nel Frignano	MO	Unione dei Comuni del Frignano	7.116
Pellegrino Parmense	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del ceno	356
Pennabilli	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	1.037
Pianello Val Tidone	PC	Singolo	829
Pianoro	BO	Unione Savena - Idice	6.882
Pieve di Cento	BO	Unione Reno Galliera	2.771
Pievepelago	MO	Unione dei Comuni del Frignano	887
Piozzano	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	228
Podenzano	PC	Unione Valnure e Valchero	3.588
Poggio Renatico	FE	Singolo	3.839
Poggio Torriana	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	2.092
Polesine Zibello	PR	Singolo	1.224
Polinago	MO	Unione dei Comuni del Frignano	590
Ponte dell'Olio	PC	Unione dei Comuni Alta Val Nure	1.806
Pontenure	PC	Singolo	2.527
Portico e San Benedetto	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	272
Portomaggiore	FE	Unione Valli e delizie	4.490
Poviglio	RE	Unione Bassa Reggiana	2.790
Predappio	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	2.445
Premilcuore	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	272
Prignano sulla Secchia	MO	Unione Comuni Distretto Ceramico	1.501
Quattro Castella	RE	Unione Colline Matildiche	5.104
Ravarino	MO	Unione Comuni del Sorbara	2.470
Reggiolo	RE	Unione Bassa Reggiana	3.656
Rio Saliceto	RE	Unione Pianura Reggiana	2.406
Riolo Terme	RA	Unione della Romagna Faentina	2.242
Riolunato	MO	Unione dei Comuni del Frignano	255
Riva del Po	FE	Unione dei Comuni Terre e Fiumi	2.904
Rivergaro	PC	Unione dei Comuni Bassa Val Trebbia e Val Luretta	2.790
Rocca San Casciano	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	678
Roccabianca	PR	Singolo	1.120
Rolo	RE	Unione Pianura Reggiana	1.567
Roncofreddo	FC	Unione Rubicone mare	1.366
Rottofreno	PC	Unione dei Comuni Bassa Val Trebbia e Val Luretta	4.861
Rubiera	RE	Unione Tresinaro Secchia	5.856
Russi	RA	Singolo	4.647
Sala Baganza	PR	Unione Pedemontana Parmense	2.298
Sala Bolognese	BO	Unione Terre d'acqua	3.361
Salsomaggiore Terme	PR	Singolo	7.848

Saludecio	RN	Unione della Valconca	1.262
San Benedetto Val di Sambro	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	1.697
San Cesario sul Panaro	MO	Unione Comuni del Sorbara	2.569
San Clemente	RN	Unione della Valconca	2.292
San Felice sul Panaro	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	4.201
San Giorgio di Piano	BO	Unione Reno Galliera	3.618
San Giorgio Piacentino	PC	Unione Valnure e Valchero	2.192
San Giovanni in Marignano	RN	Singolo	3.700
San Leo	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	1.107
San Martino in Rio	RE	Unione Pianura Reggiana	3.237
San Mauro Pascoli	FC	Unione Rubicone mare	4.817
San Pietro in Casale	BO	Unione Reno Galliera	5.009
San Pietro in Cerro	PC	Singolo	324
San Polo d'Enza	RE	Unione Val d'Enza	2.398
San Possidonio	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	1.381
San Prospero	MO	Unione Comuni Modenesi Area Nord	2.416
San Secondo Parmense	PR	Singolo	2.279
Santa Sofia	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	1.540
Sant'Agata Bolognese	BO	Unione Terre d'acqua	2.914
Sant'Agata Feltria	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	808
Sant'Agata sul Santerno	RA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	1.115
Sant'Ilario d'Enza	RE	Unione Val d'Enza	4.374
Sarmato	PC	Singolo	1.159
Sarsina	FC	Unione dei comuni Valle del Savio	1.291
Sasso Marconi	BO	Unione Comuni Valle del Reno, Lavino e Samoggia	5.728
Sassofeltrio	RN	Unione della Valconca	542
Savignano sul Panaro	MO	Unione Terre di Castelli	3.677
Savignano sul Rubicone	FC	Unione Rubicone mare	7.043
Serramazzoni	MO	Unione dei Comuni del Frignano	3.501
Sestola	MO	Unione dei Comuni del Frignano	955
Sissa Trecasali	PR	Singolo	3.056
Sogliano al Rubicone	FC	Unione Rubicone mare	1.225
Solarolo	RA	Unione della Romagna Faentina	1.709
Soliera	MO	Unione delle Terre d'Argine	6.175
Solignano	PR	Singolo	685
Soragna	PR	Singolo	1.896
Sorbolo Mezzani	PR	Unione Bassa Est Parmense	5.055
Spilamberto	MO	Unione Terre di Castelli	4.970
Talamello	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	429
Terenzo	PR	Singolo	449
Terre del Reno	FE	Singolo	3.851
Tizzano Val Parma	PR	Unione Montana Appennino Parma Est	807
Toano	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	1.607
Tornolo	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	356
Torrile	PR	Unione Bassa Est Parmense	3.116
Traversetolo	PR	Unione Pedemontana Parmense	3.770
Travo	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	861

Tredozio	FC	Unione dei Comuni della Romagna Forlivese	429
Tresignana	FE	Unione dei Comuni Terre e Fiumi	2.665
Valmozzola	PR	Singolo	197
Varano de' Melegari	PR	Singolo	999
Varsi	PR	Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	425
Ventasso	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	1.497
Vergato	BO	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	2.927
Verghereto	FC	Unione dei comuni Valle del Savio	682
Vernasca	PC	Unione dei comuni montani alta val d'Arda	783
Verucchio	RN	Unione di Comuni Valmarecchia	4.018
Vetto	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	659
Vezzano sul Crostolo	RE	Unione Colline Matildiche	1.695
Viano	RE	Unione Tresinaro Secchia	1.352
Vigarano Mainarda	FE	Singolo	2.955
Vigolzone	PC	Unione Valnure e Valchero	1.668
Villa Minozzo	RE	Unione Montana Comuni Appennino Reggiano	1.355
Villanova sull'Arda	PC	Singolo	662
Voghiera	FE	Singolo	1.393
Zerba	PC	Unione Montana Valli Trebbia e Luretta	22
Ziano Piacentino	PC	Singolo	960
Zocca	MO	Unione Terre di Castelli	1.813
Zola Predosa	BO	Unione Comuni Valle del Reno, Lavino e Samoggia	7.478

**Tabella 8 - - Elenco dei Comuni singoli sottosoglia di 8750 "cittadini priorità PNRR"**

Comune	Prov	Priorità PNRR 16-74 anni
Salsomaggiore Terme	PR	7.848
Bellaria-Igea Marina	RN	7.781
Budrio	BO	7.143
Cattolica	RN	6.575
Castenaso	BO	6.111
Molinella	BO	6.084
Fiorenzuola d'Arda	PC	5.845
Misano Adriatico	RN	5.573
Castel San Giovanni	PC	5.476
Bondeno	FE	5.357
Noceto	PR	5.177
Russi	RA	4.647
Coriano	RN	4.250
Medesano	PR	4.218
Terre del Reno	FE	3.851
Poggio Renatico	FE	3.839
San Giovanni in Marignano	RN	3.700
Borgonovo Val Tidone	PC	3.207
Sissa Trecasali	PR	3.056
Vigarano Mainarda	FE	2.955

Fontanellato	PR	2.738
Alto Reno Terme	BO	2.698
Busseto	PR	2.605
Pontenure	PC	2.527
Cadeo	PC	2.389
San Secondo Parmense	PR	2.279
Fontevivo	PR	2.262
Fornovo di Taro	PR	2.245
Castelvetro Piacentino	PC	2.101
Monticelli d'Ongina	PC	1.950
Soragna	PR	1.896
Alseno	PC	1.868
Cortemaggiore	PC	1.823
Caorso	PC	1.806
Voghiera	FE	1.393
Montese	MO	1.234
Polesine Zibello	PR	1.224
Sarmato	PC	1.159
Roccabianca	PR	1.120
Alta Val Tidone	PC	1.091
Jolanda di Savoia	FE	1.014
Varano de' Melegari	PR	999
Ziano Piacentino	PC	960
Masi Torello	FE	867
Gazzola	PC	867
Pianello Val Tidone	PC	829
Albareto	PR	804
Calestano	PR	803
Berceto	PR	771
Agazzano	PC	759
Bardi	PR	756
Solignano	PR	685
Villanova sull'Arda	PC	662
Terenzo	PR	449
Besenzone	PC	369
San Pietro in Cerro	PC	324
Valmozzola	PR	197

**Visto si approva**

**Coordinatore del servizio iniziative di sistema per il settore pubblico:**

**Program Manager - Competenze digitali:**